

Tor Slettebø  
Elisabeth Brodtkorb  
Vanja Dietrichson  
Torvald Øien



DIAKONHJEMMET HØGSKOLE

RAPPORT 2011 / 10

# Rapporter fra Diakonhjemmet Høgskole

## Avklaring, aktivitet og arbeid

En studie av brukerdeltakelse i NAVs kvalifiseringsprogram



Tor Slettebø  
Elisabeth Brodtkorb  
Vanja Dietrichson  
Torvald Øien

## **Avklaring, aktivitet og arbeid**

En studie av ni langtidsmottakere av sosialhjelp deltakelse i NAVs kvalifiseringsprogram

Rapport 2011 / 10



**Denne rapporten er utgitt av**

Diakonhjemmet Høgskole

Postbok 184, Vinderen

N-0319 Oslo

<http://www.diaconhjemmet.no>

Rapport 2011/10

ISBN 978-82-8048-107-8

ISBN 978-82-8948-108-5 (e-utg.)

Elektronisk distribusjon:

Diakonhjemmet Høgskole

**Omslag**

Aud Gloppen, Blæst Design

**Opphavsrettigheter**

Forfatteren har opphavsrettigheter til rapporten.

Nedlastning for privat bruk er tillatt.

Mangfoldiggjøring, videresalg av deler eller hele rapporten er ikke tillatt uten avtale med forfatterne eller Kopinor.

## Forord

Dette prosjektet er utført i et samarbeid mellom KREM, kreativ og mangfoldig arbeidsliv, NAV-Horten og Diakonhjemmet Høgskole. Diakonhjemmet Høgskole har hatt et overordnet ansvar for gjennomføringen av evalueringen. Prosjektet har vært finansiert av Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Prosjektet har hatt et langsiktig perspektiv. Datainnsamlingen startet i september 2008 og ble avsluttet i mars 2011. Rapporten beskriver og evaluerer et alternativt kurs til avklaring for deltakelse i NAVs kvalifiseringsprogram, den påfølgende oppfølgingen i kvalifiseringsprogrammet og resultater av denne innsatsen. Studien baserer seg på en tett oppfølging av ni langtidsmottakere av sosialhjelp arbeid med å kvalifisere seg for arbeid og avklarer behov for trygdeytelser.

Evalueringen har vært gjennomført mellom to forskere og tre medforskere med brukererfaring rekruttert av KREM. Veilederne, som er ansatt i kvalifiseringsprogrammet i NAV Horten, har kommet med innspill underveis og til utkast til rapport. Det har også vært avholdt flere dialogkonferanser der alle de berørte partene har fått anledning til å kommentere rapporten. I den foreliggende rapport har Slettebø hatt et hovedansvar for å skrive kapitlene 1, 3 og 4, mens Brodtkorb har hatt hovedansvaret for å skrive kapitlene 2 og 5. Kapitlene 6 og 7 er skrevet i fellesskap. Dietrichson og Øien har lest og kommentert innholdet i rapporten.

Vi vil takke alle informantene som har bidratt med verdifull informasjon. Dette har vært deltakere på kurset, veiledere i NAV, ansatte i KREM og flere. Takk for stort engasjement og vilje til å la oss få ta del i erfaringer fra det levde livet.

Til slutt en takk til hverandre som medforskere og forskere. Samarbeidet har vært spennende og lærerikt, men også utfordrende fordi det ikke alltid er lett å få til et likeverdig samarbeid. Disse erfaringene har vi beskrevet i en annen publikasjon (Brodtkorb og Slettebø, in press). Arbeidet har ikke vært likt fordelt, men vi har forsøkt å tilstrebe gjensidighet og respekt for hverandres kompetanse, interesser og praktiske muligheter for å delta. En takk til AVdir for godt samarbeid underveis.

# Innhold

Forord .....	4
Innhold .....	5
Sammendrag .....	7
 KAPITTEL 1. INNLEDNING .....	 12
1.1 Innledning.....	12
1.2 Metodisk tilnærming .....	14
1.2.1 Prosjektorganisering.....	14
1.2.2 Innhold og gjennomføring av KREMs Endringsmetodekurs .....	14
1.2.3 Deltakernes utbytte av kursene og oppfølging av NAV .....	15
1.2.4 Bearbeiding og analyse av data .....	17
1.2.5 Vurdering av datamaterialet .....	17
1.2.6 Praksisnær kunnskap .....	18
1.2.7 Etske refleksjoner .....	19
1.3 Kort om KREM .....	19
1.4 Empowerment og partnerskap som teoretisk utgangspunkt .....	20
1.5 Innholdet i rapporten .....	23
 KAPITTEL 2. ENDRINGSMETODEKURS OG KVALIFISERINGSPROGRAMMET .....	 24
2.1 Innledning.....	24
2.2 KREMs Endringsmetodekurs .....	24
2.3 Kvalifiseringsprogrammet i NAV.....	25
2.4 Avslutning.....	29
 KAPITTEL 3. DELTAKERNES BAKGRUNN .....	 30
3.1. Innledning.....	30
3.2 Noen kjennetegn ved deltakerne fra Horten .....	30
3.3 Deltakernes livssituasjon før deltakelse på Endringsmetodekurset. ....	31
3.4 Deltakernes utbytte av kurs i endringsmetode (T1).....	34
3.5 Deltakernes livssituasjon våren 2010 (T2).....	35
3.6 Avslutning.....	37
 KAPITTEL 4. LIVSSITUASJONEN ETTER DRØYE TO ÅR (T3) .....	 40
4.1 Innledning.....	40
4.2. Inntekter .....	40
4.3 Sysselsetting og arbeid .....	40
4.4 Bolig og økonomi.....	42
4.5 Helse og sosialt nettverk .....	43
4.6 Livskvalitet .....	44
4.7 Deltakerens vurdering av individuell oppfølging fra NAV .....	45
4.8 Utbytte av Endringsmetodekurs to og et halvt år senere .....	47
4.9 Oppsummerende drøfting.....	51

KAPITTEL 5. METODEUTVIKLING I KVALIFISERINGSPROGRAMMET .....	54
5.1 Innledning.....	54
5.2 Organisatorisk utgangspunkt for KVP .....	54
5.3 Partnerskap om metodeutvikling.....	55
5.4 Ideer til utvikling av KVP Horten.....	57
5.5 Oppfølging av dagsseminaret.....	61
5.6 Videreføring av metodikken.....	63
5.7 Avslutning.....	64
KAPITTEL 6. FORUTSETNINGER OG OVERFØRINGSVERDI .....	66
6.1 Innledning.....	66
6.2 Forutsetninger for utvikling av kvalifiseringsprogrammet.....	66
6.3 Modell for dialogbasert evaluering av NAV-tjenester.....	68
7. ETTERORD.....	70
LITTERATUR .....	72
VEDLEGG: Spørreguide for intervju med deltakere i KOMA-prosjektet høsten 2010 .....	76

## Sammendrag

Hovedproblemstillingen for forskningsprosjektet har vært:

*Hvilket utbytte har deltakerne hatt av KREMs Endringsmetodekurs over tid, hva kjennetegner livssituasjonen deres og i hvilken grad har de nærmet seg arbeidslivet? Hvordan har NAV arbeidet med individuell oppfølging av deltakerne, og hvordan kan individuell oppfølging utvikles i partnerskap mellom veiledere i NAV og deltakerne?*

### Bakgrunn og formål

Bakgrunnen for prosjektet var NAVs behov for å utvikle nye og virkningsfulle tiltak overfor langtidsmottakere av sosialhjelp. Prosjektet har fulgt ni deltakere på Krems Endringsmetodekurs og har hatt som mål å kartlegge deltakernes erfaringer med kurset på kort og lengre sikt. Et annet behov har vært å utprøve nye modeller for organisasjonslæring i NAVs kvalifiseringsprogram og som baserer seg på aktiv brukermedvirkning. Forskningen har således vært et bidrag til å videreutvikle arbeidet med individuell oppfølging i KVP og utprøving av kollektive arbeidsformer for forbedring av KVP lokalt.

Rapporten er den andre dokumentasjonen som foreligger på bakgrunn av evalueringen av prosjektet. Den første rapporten omhandler en detaljert beskrivelse og evaluering av KREMS Endringsmetodekurs, samt deltakerne erfaringer med kurset og deres livssituasjon våren 2009 (Slettebø, Brodtkorb, Dietrichson og Lyhne 2009).

Prosjektet springer ut av prosjektet "Høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK) i regi av Arbeids- og velferdsdirektoratet. HUSK- prosjektet bygger på forståelsen av at kvalitetsforbedring i velferdstjenestene skal skje i et samarbeid mellom brukere, ansatte, forskere og undervisningsfeltet.

### KREMs kurs i Endringsmetode

KREMs Endringsmetodekurs går over tolv dager og blir arrangert i Tyrkia. Kurset, som er blitt evaluert i denne studien, ble avholdt i september 2008. Målet med kurser er at deltakerne skal bli motivert for å gjøre en endring i livet sitt, og selv velge hva denne endringen skal føre til. Gjennom tilegnelse av teori, refleksjon og bevisstgjøring skal deltakerne utforske og utvikle egne helsefremmende prosesser. De skal også utvikle økt handlingskompetanse på den slik måte at de kan medvirke positivt både i egen og andres endrings- og utviklingsprosesser.



Kursdagene bestod av innledninger ved kursleder etterfulgt av diskusjon og gruppe- eller individuelt oppfølgingsarbeid. Temaene i kurset var personlig kompetanse, kommunikasjon, ansvarlig- og myndiggjøring, brukermedvirkning, verdier og holdninger, narrative metode og utforming av individuelle planer. Gjennom arbeid med de ulike temaene, sosiale sammenkomster og aktiviteter, samtaler med kursleder og andre, fikk deltakerne anledning til å jobbe med egen utvikling og fremtidig handlingsplan.

### Metode og utvalg

Problemstillingene er blitt belyst og drøftet på bakgrunn av resultater fra observasjon og samtaler med deltakerne under kurset i Tyrkia i 2008, intervjuer med deltakerne våren 2009 og høsten 2010, samt dialogmøter og samtaler med deltakere og veiledere i KVP våren 2009, 2010 og 2011. Deltakerne på Endringsmetodekurset ble valgt av NAV Horten. Intervjuene har vært knyttet til deltakernes erfaringer med Endringsmetodekurset, endringer i livssituasjon, erfaringer med individuell oppfølging i KVP. Utkast til rapport er blitt lest og kommentert av alle deltakerne og veilederne ansatt i KVP.

Prosjektet har vært gjennomført i et samarbeid mellom forskere og medforskere med brukererfaring. Disse erfaringene er publisert i et bokkapittel fra HUSK – prosjektet (Brodtkorb og Slettebø, in press).

### Resultater

Resultatene tyder på at de tidligere langtidsmottakerne av sosialhjelp har hatt et stort utbytte av KREMs Endringsmetodekurs. Møtet med andre brukere og kursinnholdet bidro til at de fleste utviklet et positivt selvbilde og tro på seg selv. De ble motivert for å gjøre noe med egen livssituasjon. De oppdaget ressurser og kompetanse hos dem selv, og som de kunne bygge på i utviklingen handlingsplaner i retning arbeidslivet. De tilegnet seg også kunnskap om brukermedvirkning og kommunikative ferdigheter. Fra å være problemorienterte ble de løsningsorienterte. Fra å være klienter i NAV systemet, begynte de å beskrive seg som samarbeidspartnere. Møtet med andre brukere og kontakten i ettertid har bidratt til at deltakerne fikk utvidet sitt sosiale nettverk. Endringsmetodekurset var et vendepunkt for de fleste. Prosessen mange av deltakerne har vært gjennom kan på mange måter beskrives som en empowerment-prosess med vektlegging på utvikling av bedre selvbilde og selvtilitt,

reduksjon av selvbekreidelse og skam, gruppebevissthet, personlig ansvar for endring, økning av egen kompetanse og medvirkning i form av et partnerskap med de ansatte i NAV.

Alle gikk inn i KVP programmet, og gikk over fra økonomisk sosialhjelp til kvalifiseringsstønad. Selv om økonomien for de fleste ikke ble bedre, opplevde de at den ble mer forutsigbar. Dette bidro til at de lettere kunne planlegge sin livssituasjon enn tidligere. Kravet om å betale skatt gjorde at de begynte å se på seg selv som nyttige samfunnsborgere. For øvrig skjedde det få endringer i deres levekår det første året.

Bedre selvbilde, økt motivasjon og kommunikative ferdigheter skapte et grunnlag for en mer konstruktiv og målrettet oppfølging i KVP. Deltakerne ble mer bevisste på egne mål for å komme ut i arbeidslivet. Mange fikk anledning til å komme i gang med aktiviteter i KREM. Andre fikk tilbud gjennom private tiltaksarrangører som NAV hadde et samarbeid med. Disse aktivitetene bidro til å skape rutiner i hverdagen, og tilknytningen til et arbeidssted var også viktig for økt trivsel.

Samarbeidet med veilederne i NAV ble betegnet som positivt. De opplevde at veilederne tenkte og handlet annerledes enn fagfolk de hadde møtt før. Noe av dette kom av at veilederne selv hadde deltatt på Endringsmetodekurs og kjente til innholdet, men også fordi veilederne var villige til å forsøke ut nye og alternative former for samarbeid. Mange mente at forutsetningen for et bedre samarbeid mellom veilederne og deltakerne, var at begge parter har vært villige til å gi og ta. Det er ikke tilstrekkelig at bare deltakerne skal endre seg, men de ansatte må også vise at de kan endre praksis når de ser at tiltak ikke fungerer. Deltakerne har berømmet veilederne personlige egenskaper, men også deres evne til nytenkning og tilgjengelighet.

Få av deltakerne hadde kommet i arbeid etter ett år etter Endringsmetodekurset, men de fleste var i gang med meningsfylte aktiviteter. Gjennom deltakelse i aktiviteter ble den gradvise overgangen til arbeidslivet lettere. I mars 2011 var fem av de ni deltakerne i arbeid: to med lønnstilskudd, to i praksis og en i ordinært lønnet arbeid. To av deltakerne hadde søkt uføretrygd, to mottok fortsatt kvalifiseringsstønad. En av deltakerne hadde avsluttet kontakten med NAV og prosjektet. Graden av suksess synes å ha vært betinget av KVP, som la til rette for en forutsigbar økonomi og deltakelse i Endringsmetodekurset, samt den individuelle og tette oppfølgingen fra veilederne i KVP. Deltakerne som var kommet i arbeid var svært

fornøye med sin livssituasjon, men klaget fortsatt over en vanskelig økonomi. Helsemessige utfordringer og stor gjeldsbelastning utgjør store barrierer for å gå inn i arbeidslivet.

Erfaringene fra dette prosjektet har vært at deltakerne trengte nærmere to år på å etablere seg i en type jobb. Tatt i betraktning at deltakerne hadde stått utenfor arbeidslivet i gjennomsnitt 11 år, synes resultatet å være godt. Samtidig må en være forberedt på at deltakerne i arbeid også kan falle ut av arbeidslivet igjen. Overgangen fra passiv tilværelse til arbeidslivets krav om effektivitet, er og blir en stor overgang for mange.

I partnerskapet mellom NAV, KREM og Diakonhjemmet Høgskole inngikk også en komponent hvor en ønsket å forsøke ut nye samarbeidsformer som kunne gi grunnlag for organisasjonslæring. Intervjuene med deltakerne i Endringsmetodekurset ga informasjon som også kunne benyttes i utviklingen av KVPs tjenester. Intervjuene inneholdt også spørsmål om deltakerne erfaringer med oppfølgingen i KVP, hva de var fornøye med og hva som kunne ha vært gjort annerledes. Disse erfaringene ble formidlet tilbake til NAV i form av dialogkonferanser. På bakgrunn av disse ble det utformet forslag til tiltak som kan bedre innholdet i KVP programmet. Undersøkelsen viser at ved hjelp av enkle metoder kan NAV innhente brukernes erfaringer, både ved hjelp av individuelle intervjuer og ved hjelp av gruppeintervjuer. Denne informasjonen kan gi et godt grunnlag for organisasjonslæring. En forutsetning for at dette skal være virksomt, er at de ansatte lytter til hva deltakerne har å si og at kunnskapen følges opp med praktisk handling og endringer.

I prosjektet har både deltakere og veiledere i KVP inngått i samarbeidsrelasjoner som er nye og alternative, blant annet ved at kontakten mellom dem har pågått andre steder enn NAV kontoret. Det å møte hverandre på nøytrale arenaer, har vist seg å gi grunnlag for utvikling av relasjoner kjennetegnet av likverdighet, selv om makten ikke er likt fordelt. Dette har gitt grobunn for relasjoner kjennetegnet av sosial gjensidighet, og dette har skapt et samarbeidsklima som har ført til positive resultatet når det gjelder deltakernes tilnærming til arbeidslivet og bedring i livskvalitet.

Prosjektet har også vært påvirket av at eksterne forskere har fulgt og kommet med innspill til prosjektet underveis. Både veiledere og deltakere har gitt uttrykk for at det har vært en positiv opplevelse å være fulgt opp på denne måten. Det kan være vanskelig å drive utviklingsarbeid i organisasjoner hvor de ansatte står overfor et stort arbeidspress i hverdagen. Det å bli fulgt opp av noen utenfor systemet kan bidra til å holde fokus og progresjon på utviklingsarbeidet.



## KAPITTEL 1. INNLEDNING

### 1.1 Innledning

Høsten 2008 tok ledelsen av NAV-Horten kontakt med brobyggerorganisasjonen Kreativt og Mangfoldig arbeidsliv (KREM) og bestemte seg for å sende ni brukere til Tyrkia for å delta på KREMs Endringsmetodekurs. Målet var å hjelpe deltakerne over i arbeid, men også å avklare eventuelle behov for trygdeytelser.

Endringsmetodekurset hadde som mål å hjelpe deltakerne til å utvikle et positivt selvbilde, selvtillit og troen på å kvalifisere seg for arbeid. Å sende langtidsmottakere på kurs i Tyrkia er kontroversielt fordi det rokker ved våre forestillinger om hva et NAV-kontor skal støtte av tiltak. Det var få som hadde tro på at de ni deltakerne skulle ha utbytte av kurset. De hadde allerede deltatt på flere arbeidsmarkedskurs, uten at dette hadde hjulpet dem ut i arbeid. Likevel ble de gitt en sjanse, og lederen av NAV sa: ”Hvis en av disse ni brukerne kommer ut i jobb som følge av dette, så har det vært verdt pengene”. To og et halvt år senere er fem av deltakerne kommet i arbeid. Denne rapporten handler om veien de har gått for å komme dit.

Prosjektet ”Evalueringsprogram av KREMs kurs i Endringsmetoder og oppfølging i kvalifiseringsprogrammet (KVP)” er et partnerskap mellom KREM og Arbeids- og velferdsforvaltningen i Horten (NAV) og Diakonhjemmet Høgskole, Institutt for sosialt arbeid og familierapi. Sistnevnte står ansvarlig for evalueringen. I KVP er det åpnet for at frivillige organisasjoner kan få en større rolle i aktivisering og arbeidstrening, og en av disse organisasjonene er KREM. Prosjektet startet høsten 2008 og avsluttes i mars 2011.

Prosjektet har vært rettet mot sosialhjelpsmottakeres erfaringer med og utbytte av deltakelse på KREMs Endringsmetodekurs. Målet har vært å innhente kunnskap om hva et partnerskap mellom KREM og NAV kan bety i utviklingen av bedre treffsikkerhet, kvalitet og kostnadseffektivitet av innsatsen som ytes i arbeidet med forvaltningen av KVP.

Prosjektet har vært delt opp i to delprosjekter. Delprosjekt I baserte seg på følgende spørsmål:

1. Hva er innholdet i KREMs kursopplegg?
2. Hvilken betydning har KREMs kursopplegg for deltakernes livskvalitet og mulighet for arbeid eller meningsfylt sysselsetting etter fullført kurs?
3. Hvilke brukere er KREMs kursopplegg egnet for?

Resultatene fra delprosjekt I er rapportert i rapporten ”KREMs kurs i endringsmetode” (Slettebø mfl 2009). Delrapporten inneholder en beskrivelse av KREMs kursopplegg, betydningen av kursopplegget for deltakernes livskvalitet og muligheter for arbeid ett år etter avslutningen av kurset, og en drøfting av hvem kursopplegget egner seg for. Delprosjekt I pågikk i 1.10.2008 – 31.12. 2009.

Delprosjekt II (1.1.2010 – 31.3.2011) har vært en oppfølging av delprosjekt I, men hvor problemstillingen har vært utvidet til:

1. Hvilket utbytte har deltakerne hatt av KREMs Endringsmetodekurs over tid, hva kjennetegner livssituasjonen deres, og i hvilken grad har de nærmet seg arbeidslivet?
2. Hvordan har NAV arbeidet med individuell oppfølging av deltakerne, og hvilke forhold har fremmet og hemmet oppfølgingen av brukerne?
3. Hvordan kan gode strukturer for tett individuell oppfølging utvikles i partnerskap mellom veiledere og deltakere?

Det er de siste spørsmålene som besvares i denne rapporten, men hovedkonklusjonene fra rapporten i 2009 er også tatt med.

Målet med evalueringen har vært å få frem erfaringene med KREMs Endringsmetodekurs, både fra deltakernes ståsted, men også fra deres veiledere i NAV. Evalueringen omfatter også NAVs individuelle oppfølging av deltakerne i kvalifiseringsprogrammet i en toårsperiode, fra oppstart til fullføringen av programmet for den enkelte. Hovedspørsmålet er i hvilken grad individuell oppfølging har bidratt til å tilby deltakerne meningsfull aktivitet, deltakelse i arbeidslivet, men også avklaring i forhold til trygdeytelser. Ved å inkludere NAVs individuelle oppfølging av deltakerne i KVP, omfatter også prosjektet en studie av organisatoriske forutsetninger for bruk av kvalifiseringsprogrammets virkemidler.

I denne sammenheng vil KREMs Endringsmetodekurs bli betraktet som et inspirasjons- og motivasjonskurs hvor den enkelte har fått anledning til å bearbeide sine tidligere erfaringer med skolegang, arbeidsliv og møter med hjelpeapparatet.

Prosjektet springer ut av prosjektet ”Høgskole- og universitetssosialkontor” (HUSK) i regi av Arbeids- og velferdsdirektoratet. HUSK er igjen forankret i Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i sosial- og helsetjenesten ”*og bedre skal det bli*”. HUSK har støttet

KREM både økonomisk og faglig i arbeidet med utvikling og utprøving av Endringsmetodekurset.

HUSK har som hovedmål å styrke kunnskapen om og kvaliteten i sosiale tjenester. De strategiske målene er å styrke ledelse, utøver og bruker ved å fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid, styrke praksisbasert forskning og styrke kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse. Prosjektet bygger på en klar premiss om at brukerne skal ha en tydelig posisjon i arbeidet (Støkken 2009). HUSK - prosjektet består av en rekke små og store delprosjekter som varierer både med hensyn til tematisk innhold, arbeidsmåter og hvem som er prosjektdeltakere. I alt omfatter de samarbeid med brukere og sosialtjenesten i 20 kommuner og sju fylker (NAV 2008).

## **1.2 Metodisk tilnærming**

Prosjektet representerer et metodisk utviklingsarbeid som vektlegger et partnerskap mellom aktørene i de ulike fasene av prosjektgjennomføringen. I dette avsnittet redegjør vi for hvordan vi har samlet inn dataene som rapporten bygger på.

### **1.2.1 Prosjektorganisering**

Prosjektgruppen har bestått av medforskerne Vanja Dietrichson, Kim Lyhne og Torvald Øien. Medforskerne har vært oppnevnt i samråd med KREM, mens forskerne Elisabeth Brodtkorb og Tor Slettebø er ansatt ved Diakonhjemmet Høgskole. Kim Lyhne deltok i delprosjekt I, mens Torvald Øien har deltatt som medforsker i delprosjekt II. Dr. polit Tor Slettebø har vært prosjektleder.

Det har vært nedsatt en koordinatorgruppe for prosjektet. Denne har bestått av Tor Henning Sundeng, leder av NAV Horten, Hilde Dalen, leder av KREM og forskerne Elisabeth Brodtkorb og Tor Slettebø.

### **1.2.2 Innhold og gjennomføring av KREMs Endringsmetodekurs**

Beskrivelsen av kursopplegget og hva læringsprosessene består av, har vi beskrevet mer detaljert i den første rapporten fra prosjektet (Slettebø mfl 2009). I denne rapporten har vi trukket frem deltakernes erfaringer med Endringsmetodekurset slik det fortoner seg for dem to og et halvt år senere. Beskrivelsene baserer seg på ulike datakilder: deltakende observasjon og samtaler med deltakerne under Endringsmetodekurset i september 2008, og intervjuer med deltakerne i 2009 og 2010. Vi har i tillegg analysert det som finnes av skriftlig materiale, blant annet møtereferater, samt egne feltnotater.

### **1.2.3 Deltakernes utbytte av kursene og oppfølging av NAV**

Datainnsamlingen har foregått ved hjelp av ulike metoder.

#### **Intervjuer med deltakerne**

For å få en grundigere vurdering av kurset, har vi i ettertid gjennomført individuelle intervjuer med deltakerne fra NAV - Horten på tre ulike tidspunkter.

T1: Intervju med deltakerne våren 2009

T2: Intervju med deltakerne våren 2010

T3: Intervju med deltakerne høsten 2010

Ved T1 ble åtte av intervjuene gjennomført ansikt til ansikt, mens ett ble foretatt per telefon. I intervjuene spurte vi om hvordan deltakerne ble rekruttert til Endringsmetodekurset, om deres synspunkter på innholdet i kurset og om deres erfaringer etter at de kom hjem (se spørreguide som ligger som vedlegg til rapporten). Ved T2 fikk vi intervjuet åtte av deltakerne, mens den niende ble intervjuet ved T3. Ved T2 var hensikten også å innhente deltakernes erfaringer med NAVs individuelle oppfølging slik at de kunne bidra til organisasjonslæring. Ved T3 intervjuet vi åtte av deltakerne. En av deltakerne svarte ikke på henvendelsene, og han har for tiden ikke kontakt med NAV.

Ved å intervjuer deltakerne om lag et halvt år, halvannet og to år etter kurset, har målet vært å få kartlagt hvordan brukerne opplever sine muligheter på arbeidsmarkedet og sin livssituasjon over tid.

Utviklingen av design, spørreguider, analyse og skriving av rapporten har vært foretatt i fellesskap mellom medforskerne og forskerne fra Diakonhjemmet Høgskole. På hvert av intervjuene deltok en medforsker og forsker hvor den førstenevnte stilte spørsmålene, mens den andre skrev referat og kunne også stille utdypende spørsmål. Referatene ble lest av både medforskerne og forskerne i ettertid. På forhånd testet vi ut spørreguiden og korrigerer denne, og vi gjennomførte prøveintervjuer i form av rollespill hvor medforskerne intervjuet hverandre med forskerne som observatører og kommentatorer.

De ansatte i NAV har også bidratt med utvikling av spørsmål til deltakerne i intervjuene ved T2 og T3.



## **Gruppeintervju og samarbeidsmøter med veiledere i NAV**

Det er gjennomført to gruppeintervjuer med veilederne i KVP, ett intervju våren 2009 og ett intervju høsten 2010. I tillegg har det vært avholdt flere samarbeidsmøter mellom de ansatte i KVP og forskerteamet.

## **Formidlingsseminar og bruk av reflekterende team**

Det har vært lagt vekt på løpende formidling av resultater tilbake til NAV slik at de har hatt anledning til å utvikle innholdet i kvalifiseringsprogrammet. Våren 2010 ble det arrangert et formidlingsseminar på bakgrunn av intervjuene med deltakerne (T2). Forskerne fra prosjektet la frem funnene fra intervjuene hvor deltakerne selv og deres veiledere i NAV var til stede. Hensikten med seminartet var å innhente deltakernes synspunkter på forskernes tolkninger, samt formidle konklusjonene til de ansatte i NAV. Dette ga grunnlaget for organisasjonslæring og forbedringstiltak i kvalifiseringsprogrammet underveis i prosjektet. Disse tiltakene har kommet andre deltakere i kvalifiseringsprogrammet til gode.

I formidlingen av forskningsresultatene anvendte vi prinsipper utviklet i modellen ”Reflekterende team” (Andersen 1994). Bruk av reflekterende team er i første rekke en arbeidsmåte som anvendes i terapeutisk arbeid og i veiledning, og benyttes for en stor del i det familierapeutiske miljøet. På formidlingsseminaret la de to medforskerne og de to forskerne frem funnene fra intervjuene som en refleksjon dem i mellom, mens deltakerne og veilederne lyttet. Deretter stilte deltakerne og veilederne spørsmål til oppklaring, og til slutt diskuterte de funnene og implikasjonene for praksis mens forskerne lyttet til deres refleksjoner. I denne fasen ble deltakerne og veilederne også invitert til å komme med synspunkter på forskernes tolkninger av funnene fra undersøkelsen. Dette ga oss som forskere muligheten til å prøve ut gyldigheten av våre tolkninger. Etter formidlingen av resultatene fra intervjuene, delte vi oss inn i grupper hvor vi drøftet mulige praktiske implikasjoner av undersøkelsen. Et sentralt spørsmål var: Hvordan kan den individuelle oppfølgingen i KVP bli bedre? Deretter ble gruppenes forslag til forbedringer lagt frem i plenum, og det ble foretatt en prioritering av de ulike tiltakene. Tolkningen av intervjuene og de praktiske implikasjonene ble foretatt i dialog mellom forskere og veilederne i KVP. Noen av forslagene til forbedringer av den individuelle oppfølgingen i KVP lå utenfor veiledernes myndighetsområde, og tiltakene måtte drøftes internt og med ledelsen i NAV. Det ble nedsatt en arbeidsgruppe, bestående av både deltakere og veiledere. Arbeidsgruppen fikk ansvaret for den videre oppfølgingen og implementeringen

av tiltakene. I forlengelsen av dette drøftet veilederne internt i NAV hva som var mulig å endre på, og hva som lå utenfor deres myndighetsområde.

Metodisk har denne måten å arbeide med forskningsformidling og tolkning av forskning, samt drøfting av konsekvenser, vært gjennomført i tråd med ledende prinsipper innen aksjonsforskning. Det har vist hvordan utvikling av kunnskap og handling kan gå hånd i hånd.

#### **1.2.4 Bearbeiding og analyse av data**

De ulike delene av datamaterialet er i hovedsak blitt beskrevet og analysert i fellesskap mellom forskerne og medforskerne. Rapporten er skrevet av forskerne, mens medforskerne har lest og kommentert utkast til rapport. Innholdet i rapporten står vi felles ansvarlige for.

Analysen av materialet følger i hovedsak Steinar Kvaales (1997) analysemetode. I analysen har vi valgt en fenomenologisk meningsfortetting av datamaterialet. Vi har lest gjennom alle intervjuene, og har utviklet ulike kategorier som vi har anvendt i bearbeidingen og analyse av materialet. Vi har så forsøkt å identifisere de sentrale temaene i utsagnene. I den videre analysen har vi sammenfattet temaene som omfatter hver kategori for de ulike informantene og stilt spørsmålet om hva disse sier om deltakernes erfaringer med KREMs kurs og oppfølging fra NAV. Deretter har vi søkt etter deskriptive utsagn som kan sammenfatte uttalelsene.

#### **1.2.5 Vurdering av datamaterialet**

Datamaterialet er innhentet ved hjelp av metodetriangulering (Jacobsen 2000): Deltakende observasjon, intervjuer med enkeltdeltakere, gruppeintervjuer og dokumentanalyse. Analysen av materialet er foretatt ved hjelp av to medforskere og to forskere, og således er gyldigheten av tolkningene og observasjonen utviklet gjennom dialog med hverandre. Medforskernes egne brukererfaringer har vært nyttige i analysen av materialet da disse har gitt innsikt i det allmenne i deltakernes erfaringer.

Prosjektdesignet har mange fellestrekk med det som kalles longitudinelle- eller panelstudier fordi analysene baserer seg på prosesser og utviklingsforløp (Jacobsen 2000). Studien tar for seg deltakernes endringer i livssituasjon i to og et halvt år, og datainnsamlingen har skjedd kontinuerlig i prosessen. Dette har gitt anledning til å studere forløpet fra det ene tidspunktet til det andre; fra deltakernes opplevelser av Endringsmetodekurset, overgangen til KVP, oppfølgingen i KVP og overgangen til arbeidslivet. Dette har gitt oss anledning til å studere livssituasjonen til deltakere og endringer av denne over tid. Verdien av et slikt design er at vi

har fått informasjon om den enkelte deltaker, og hva som har fungert og ikke fungert i den enkeltes rehabiliteringsprosess. Det betyr at vi har tilegnet oss kunnskaper på individnivå, og utover et gruppenivå som ofte er vanlig i andre undersøkelser. Innfallsvinkelen har derfor gitt oss kunnskap som beskriver prosessen, men også innsikt som kan hjelpe oss til å forstå hvorfor deltakerne har kommet ut i yrkeslivet. Ulempen ved å velge en panelstudie er at vi mangler et sammenligningsgrunnlag, for eksempel et gruppe KVP deltakere som ikke har gått gjennom KREMs Endringsmetodekurs. For å kompensere for dette, har vi trukket inn resultater fra andre undersøkelser som har sett nærmere på kjennetegn ved KVP deltakerne og deres erfaringer med oppfølgingen.

Hovedkonklusjonene i rapporten har vært presentert for de ulike deltakerne i prosjektet, og alle deltakerne har fått anledning til å lese og kommentere innholdet i rapporten. En slik form for respondentvalidering kan være problematisk fordi de kan være uenige og har ønsker om å fremstille seg i et annet lys enn de vi som forskere ønsker (Fangen 2010). Vi har forholdt oss til respondentvalideringen ved at vi har benyttet oss av informantenes kommentarer som supplerende data, altså som en kilde til nye data og ny innsikt. Hovedinntrykket er at informantene har kjent seg igjen i vår fremstilling og analyse av data.

### **1.2.6 Praksisnær kunnskap**

Forskningsbehovet i NAV er stort og innsatsen trengs på mange og ulike områder. Vi har i dette prosjektet valgt å sette søkelyset på behovet for praksisnær kunnskap. De ansatte i NAV skal håndtere oppgaver som krever ressurser, kompetanse, mot, kreativitet og god utøvelse av skjønn. De trenger forskning som kan bidra til utvikling av modeller som kan gjøre hverdagen mer håndterbar for dem, og som skal imøtekomme brukernes behov for bedre tjenester.

Problemstillingene som ligger til grunn for evalueringen tar utgangspunkt i et behov for metodeutvikling og utprøving av nye arbeidsformer. Modellen som prøves ut skal utvikles, utprøves og justeres. Av denne grunn legges det opp til et nært samarbeid mellom de ulike aktørene og at forskningen skal komme med løpende innspill til organisasjonene og bidra til organisasjonslæring.

Aksjonsforskning har referanse til et forskningsparadigme hvor kunnskap om handling og forandring best oppnås gjennom deltagelse i praksis, og at kunnskap utvikles gjennom refleksjon og dialog mellom alle deltakerne i forandringsprosessen (Reason og Bradbury 2001, Whyte 1991). Målet med en slik forskningstilnærming er både å utvikle kunnskap, samt

oppnå noe konkret for dem som er involvert i forskningen. Det vil innebære at fagfolkene og brukerne trekkes aktivt inn i forskningsprosessen og i nært samarbeid med forskerne.

### **1.2.7 Ethiske refleksjoner**

Det er ulike etiske spørsmål knyttet til undersøkelsen. I forskningsetiske drøftelser fremheves gjerne tre temaer knyttet til kvalitative arbeider: Anonymitet, samtykke og informantenes integritet (Repstad 1998).

Prosjektet ble meldt til Datatilsynet av NAV Horten, og datatilsynet fant det ikke nødvendig med en konsesjon så lenge føringene i prosjektsøknaden ble fulgt.

Rekrutteringen av informanter til intervjuundersøkelsen foregikk ut fra Datatilsynets føringer. Ansatte ved NAV - Horten gjorde den første henvendelsen. Deltakerne fikk deretter tilsendt informasjon om prosjektet, og de ble opplyst på forhånd at de kunne trekke seg fra undersøkelsen til en hver tid. Informasjonen ble gjentatt muntlig før intervjuene startet. Det ble understreket at opplysningene ville bli anonymisert. Alle deltakerne har gitt skriftlig samtykke til å delta i undersøkelsen.

Anonymiseringen har foregått ved at vi har utelatt eller omskrevet forhold ved deltakernes sosiale situasjon. Beskrivelsene kan passe flere deltakere. Informantene har, som nevnt, også lest utkast til rapport, og ingen har motsatt seg at den skal publiseres.

### **1.3 Kort om KREM**

KREM ble etablert i Skien i 2005 av Hilde Dalen. Organisasjonen består av om lag 40 personer som har forskjellige arbeids- og aktivitetsoppgaver. KREM er en sosialtreprenør og brobyggerorganisasjon av, med og for mennesker som har erfaring som brukere av offentlige tjenester, og/eller på andre måter er engasjert i arbeidet med å utvikle samarbeidsmodeller mellom offentlig forvaltning, brukere og arbeidslivet. KREM forsøker å bygge broer mellom enkeltindivider og systemer og mellom ulike sektorer, og vise mulighetene som ligger i å møtes på tvers. Oppmerksomheten er rettet mot utvikling av modeller og metoder som skal gjøre veien tilbake til skole og arbeidsliv bærekraftig og så kort som mulig.

KREM ønsker å bidra til samfunnsmessig verdiskapning ved å styrke forbindelsene mellom menneskene som bruker offentlige tjenester, forvaltningen og næringslivet slik at flere mennesker kan komme i arbeid. Arbeidet betegnes som sosialt entreprenørskap, og det skal

bidra til sosial innovasjon, blant annet gjennom rehabilitering og kvalifisering av mennesker som står utenfor arbeidslivet. KREMs ideologi bygger på en forståelse av at mennesker som står utenfor skole og arbeidsliv besitter ressurser og at de representerer et kreativt mangfold som samfunnet trenger. De arbeider med å synliggjøre disse ressursene for den enkelte og for omgivelsene, og å hjelpe mennesker til å komme i aktivitet, enten det gjelder skole eller arbeidsliv. Ved å dokumentere at personer som står utenfor arbeidslivet tar ansvar ønsker KREM også å påvirke samfunnet holdninger, og således er KREM også en interesseorganisasjon.

KREM representerer også en rehabiliterende og kvalifiserende arena ved å tilby personer opplæring, kurs og muligheter for å hospitere og arbeide i organisasjonen.

#### **1.4 Empowerment og partnerskap som teoretisk utgangspunkt**

Det er mange måter å beskrive deltakernes opplevelse og utbytte av kursdeltakelsen og oppfølgingen i KVP. Vi har valgt å drøfte deltakernes erfaringer i lys av teorier om empowerment, en tilnærming og ideologi som KREM bygger sin virksomhet på.

Det er vanskelig å gi en kort og entydig definisjon av begrepet empowerment fordi begrepet rommer mange motstridende ideologier og strømninger. På bakgrunn av en litteraturstudie har vi utviklet vår egen definisjon:

Empowerment er et mål og en prosess hvor brukerne individuelt og/eller kollektivt kan velge å ta økt kontroll over eget liv ved å påvirke egne livsbetingelser og ved å ha innflytelse i tiltak og tjenester som kan gi bedre levekår og livskvalitet.

(Slettebø mfl 2009)

I en demokratisk tilnærming til empowerment forventes det at brukerne skal ha innflytelse overfor de organisasjoner og institusjoner som påvirker og utøver kontroll over deres livsbetingelser. Brukermedvirkning er således en del av en sosialpolitisk bevegelse der det legges vekt på sosial inklusjon, autonomi og uavhengighet, og mål om å styrke brukernes rettigheter som medborgere (Beresford 2002).

Som ideologi bygger empowerment videre på Freires (1972) tanker om kritisk dialog, bevisstgjøring og pedagogisk opplæring. Menneskerettighetene ligger også til grunn for utviklingen av empowerment, og de skal sikre tanke-, samvittighets-, menings- og ytringsfrihet. Velferdsstaten er et middel til å realisere verdiene i menneskerettighetene.

Empowerment omfatter både en individuell dimensjon og en kollektiv og politisk dimensjon. En slik forståelse bygger på en antagelse om at det å være medlem i en gruppe med liten sosial eller politisk makt, har både personlige og sosiale kostnader. Mangel på makt, som følge av blant annet rase, fattigdom, kjønn, alder, tro, seksuell orientering, alder, klasse, funksjonshemming, utdanning, arbeid, hindrer individer, familier og grupper tilgang til goder som de trenger. Denne urettferdigheten forklares ut fra hvordan de større sosiale institusjonene og profesjonelle yrkesutøvere kan skape og fastholde følelser av avmakt. Ofte vil det være en sammenheng mellom den enkeltes og andres livssituasjon. Av denne grunn legges det vekt på kollektive aktiviteter som deltakelse i ulike former for grupper og organisasjoner.

I denne undersøkelsen har vi forstått empowerment på følgende måte. Empowerment beskrives både som *et mål* og som *en prosess*. Målet med empowerment er økt makt til bedring av levekår og livskvalitet og til å endre forhold som forårsaker problemer. Prosessen kjennetegnes av følgende elementer: Utvikling av bedre selvbilde og selvtillit, gruppebevissthet, reduksjon av selvbebreidelse og skam, personlig ansvar for endring og økning av egen kompetanse. Empowerment bygger dessuten på en *ressursorientert tilnærming* hvor deltakernes kompetanse, kunnskaper, erfaringer og ressurser vektlegges. Den bygger på troen på at; 1) mennesker har en iboende kraft som trolig er en biologisk betinget egenskap, 2) ved å støtte mennesker på det som de gjør som fungerer godt, vil de gjøre mer av dette og 3) å akseptere menneskers egne erfaringer som en valid form for kunnskap. Andre kjennetegn er *løsningsfokuset kommunikasjon*. Det legges også vekt på at deltakerne har en eget ansvar for endring.

Et sentralt element i empowermenttenkningen er brukermedvirkning. Det skilles mellom ulike nivåer av brukermedvirkning. Individuell brukermedvirkning har som formål at brukerne skal påvirke utviklingen av tiltak og tjenester i den enkelte sak. Kollektiv brukermedvirkning, også kalt medvirkning på systemnivå, handler om at brukerne, enten enkeltvis eller som gruppe, får innflytelse på utviklingen av det generelle tjenestetilbudet. Det skilles også mellom ulike grader av medvirkning, alt fra å lytte til brukerne til å la dem bestemme.

Partnerskap og samarbeid fremstilles ofte som et ideal for samhandlingen mellom brukere og fagfolkene i de offentlige tjenestene. Vi mener at et partnerskap mellom mottakerne av tjenestene og fagfolkene kan bety:

- At relasjonen mellom brukerne og fagfolkene er god og personlig
- At både brukernes erfaringsbaserte og de profesjonelles fagkunnskaper anerkjennes.
- At brukerne får reelle valgmuligheter og innflytelse.
- At forskjeller makt erkjennes og anerkjennes.
- At både brukerne og fagfolkene inngår i et gjensidig forpliktende samarbeid og at det forhandles om løsninger som likeverdige aktører, selv om makten ikke er jevnt fordelt.
- At det stilles krav om og forventninger til innsats fra begge parter.
- Løpende evaluering: Hvert møte skal avsluttes med en kort evaluering om hva partene opplevde som bra og hva som kunne ha vært gjort annerledes.

Ofte vil det være en forutsetning at partnerskapet utvikles på andre enn de tradisjonelle møtearenaene. Et møte mellom bruker og veileder på et nøytralt sted gir en bedre mulighet for å utvikle gjensidighet og fortrolighet i den sosiale relasjonen enn møter på et NAV- kontor hvor de institusjonelle føringene ofte forsterker maktforskjellene.

Hva partnerskap kan være i en relasjon, ikke trenger å oppleves som partnerskap i en annen. Definisjonen av partnerskap må alltid forhandles frem i hvert enkelt tilfelle og må ta utgangspunkt i brukernes ønsker og behov og den konteksten møtet finner sted i. Samarbeidet må bygge på gjensidige forhandlinger om hvordan partene skal medvirke.

I NAV kan det både være interessekonflikter, men også felles interesser mellom brukerne og ansatte i NAV. Motsetningene mellom brukerne og de profesjonelle kan ligge i synet på kunnskap. Mens de profesjonelle vil være opptatt av å kontrollere utviklingen av kunnskap, kan brukerne stille spørsmål ved fagfolkens viten og vektlegge kunnskap som bygger på egne erfaringer. Den profesjonelle kunnskapen har en tendens til å heve seg over hverdagslivets erfaringer. De profesjonelle har ofte forventninger om at de selv skal ha svarene og løsningene på problemene og vil verne om denne kontrollen, mens brukerne ønsker innflytelse på problemavklaring og løsningsforslag. De profesjonelle er ofte organisert hierarkisk og vektlegger faglige og administrative rutiner, mens brukerne kan vektlegge flat struktur, felles beslutninger, spontanitet og ubyråkratiske løsninger.

Et interessefellesskap mellom brukerne og fagfolkene er også mulig. I selvhjelpsgrupper kan fagfolkene innta progressive roller som kan gi mening og utviklingsmuligheter for de ulike partene. Sosialarbeidere kan også være ambassadører for gruppene og påvirke holdningene innad i egen organisasjon. Profesjonelle kan bidra med å etablere grupper, bistå dem med å få adgang til informasjon og drive lobbyvirksomhet. De kan støtte forslag til

organisasjonsmessige endringer som kommer fra brukerne. Viktige forutsetninger for samarbeidet er at begge parter respekterer hverandres særpreg og verdigrunnlag. De profesjonelle må innse at de befinner seg på bortebane, og de evner å lytte til brukernes erfaringer. Denne forståelsen sammenfaller med KREMs ideologi som organisasjon.

### **1.5 Innholdet i rapporten**

Kapittel 2 inneholder en beskrivelse av KREMs kurs i Endringsmetoder og av kvalifiseringsprogrammet i NAV. I kapittel 3 presenteres kjennetegn ved deltakerne, deres livssituasjon før deltakelse på kurset i Endringsmetoder, deltakernes utbytte av kurset og en beskrivelse av deres livssituasjon høsten 2009. Kapittel fire tar for seg deltakernes levekår høsten 2010 og hvordan de har opplevd den individuelle oppfølgingen av NAV og utbytte at kurset i Endringsmetoder. Kapittel 5 omhandler samarbeidet med NAV- Horten og oppsummerer erfaringene med utprøving og evalueringa organisasjonslæring basert på aktiv brukerdeltakelse. Kapittel 6. tar opp spørsmål om overføringsverdi og kapittel 7 er et etterord.



## **KAPITTEL 2. ENDRINGSMETODEKURS OG KVALIFISERINGSPROGRAMMET**

### **2.1 Innledning**

I dette kapitlet skal vi presentere to sentrale tiltak som har vært iverksatt for å fremme deltakernes muligheter for å komme i arbeid, nemlig KREMs Endringsmetodekurs og NAVs kvalifiseringsprogram. Datagrunnlaget bygger på observasjoner under selve kurset i Tyrkia, intervjuer med deltakeren under kurset og etterpå (T1), samt en litteraturgjennomgang om KVP.

### **2.2 KREMs Endringsmetodekurs**

I KREMs Endringsmetodekurs, er det sentrale målet at deltakerne skal bli myndige og kyndige til å stake ut kurs i eget liv. Det er et motivasjonskurs der deltakerne skal bli motivert til å gjøre en endring i livet sitt, og selv velge hva denne endringen skal føre til. Kurset er beskrevet og evaluert tidligere (Slettebø mfl 2009). I dette kapitlet gis derfor bare en kort beskrivelse av kurset.

Målet med Endringsmetodekurset er beskrevet slik i en brosjyre fra KREM:

At deltakerne ved tilegnelse av teori, refleksjon og bevisstgjøring utforsker og utvikler egne helsefremmende prosesser. Oppnår økt handlingskompetanse på en slik måte at de kan medvirke positivt både i egen og i andres endrings og utviklingsprosesser. Og for dem som ønsker det danner grunnlaget for utvikling av kompetanse og senere kompetanse og status som helsefremmende mentorer.

KREM har holdt flere kurs i Endringsmetode, alle over samme lest, men med små tilpasninger. I denne rapporten refererer vi til det kurset ”våre” deltakere fra Horten var med på og som evalueringsrapporten er bygget på. Det var om lag 30 deltakere på kurset, og noen av dem kjente hverandre fra før. 15 av deltakerne kom fra Horten, og av disse var det ni som oppmerksomheten er rettet mot i denne rapporten.

Kurset ble avholdt i en ferieby i Tyrkia, og hadde en varighet på 12 dager. Deltakerne bodde på samme hotell, og det var få andre gjester der. Kurset var lagt opp over en lest med bestemte tema som skulle tas opp i løpet av perioden, og en bestemt dagsrytme tilpasset tid og sted. Måltidene først og sist på dagen var felles, mens lunsjen ordnet deltakerne selv. Formiddagene ble disponert av deltakerne til individuelt arbeid eller arbeid i grupper, avhengig av hvilke oppgaver som var gitt og den enkeltes behov. Fellesundervisningen foregikk mellom kl 17.00 til 21.00.

For det meste bestod undervisningen av innledninger der kursleder presenterte tema, og deltakerne kunne komme med innspill og spørsmål, etterfulgt av gruppearbeid eller individuelt arbeid. De fleste temaene hadde oppfølgingsarbeid, gjerne i form av skjema som skulle fylles ut, spørsmål til refleksjon eller liknende. Dette arbeidet ble gjort i individuelle arbeidsøker. De temaene som ble behandlet på kurset var:

- Personlig kompetanse
- Kommunikasjon
- Å ta plass, å ta ansvar, ansvarliggjøring og myndiggjøring
- Verdier og holdninger
- Narrativ metode (skriving av eventyr som metode)
- Utforming av individuell handlingsplan

I tillegg til disse planlagte temaene, var det rom for å bruke tid på andre tema som viste seg å være sentrale for utbyttet av kurset. Mange av deltakerne var frustrerte over mange sider ved sin livssituasjon. Kursleder introduserte da Speakers Corner, en måte å tematisere og ventilere deltakernes erfaringer av misnøye og aggresjon knyttet til omgivelsenes måte å forholde seg til dem på, avhengigheten av NAV osv. Alle kursdeltakerne presenterte overfor de andre hva som gjorde dem ”dritt lei”. Speakers Corner gjorde at deltakerne fikk ut frustrasjoner som hadde hindret konstruktiv deltakelse i kurset. Et annet forhold som kjennetegnet situasjonen til mange, var følelsen av skam. De hadde opplevd fornedring og ydmykelser ved å stå utenfor arbeidslivet. Ved å dele disse opplevelsene med andre i samme situasjon, var det flere som begynte å løfte hodet og rette seg opp i ryggen. Opplevelsen av felleskap økte det Starrin (2007) kalles emosjonell energi, og det inspirerte til videre arbeid.

Gjennom arbeid med temaene, sosiale sammenkomster og aktiviteter, samtaler med kursleder og andre veiledere, fikk kursdeltakerne anledning til å jobbe med utvikling av sin egen handlingsplan for fremtiden.

Kurset la opp til at deltakerne skulle være tilstede og aktive. Det ble forventet deltakelse i gruppearbeid og at man var aktiv i plenum. Denne formen for arbeid utfordret og ga nye erfaringer for mange av deltakerne, ikke minst erfaringer med å snakke i forsamlinger.

### **2.3 Kvalifiseringsprogrammet i NAV**

Kvalifiseringsprogrammet (KVP) ble introdusert i 2007 som regjeringens viktigste middel i kampen mot fattigdom (Legard m.fl. 2009). Målsettingen med KVP er i hovedsak knyttet til å

få folk i arbeid fordi arbeidsinntekt vurderes som det viktigste middelet for å unngå fattigdom. På landsbasis var det i 2009 7987 deltakere i kvalifiseringsprogrammet (ssb.no).

Kvalifiseringsprogrammet er betegnelsen på et individuelt tilpasset program med tiltak og virkemidler som skal få langtidsmottakere av sosialhjelp og andre som står langt unna arbeidslivet ut i arbeid eller aktivitet. Ordningen er rettet mot personer i yrkesaktiv alder (19-67 år) med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne, med ingen eller svært begrensede ytelser etter folketrygdloven eller arbeidsmarkedsloven og personer som er, eller står i fare for å bli ekskludert av arbeidsmarkedet.

Kvalifiseringsprogrammet er et fulltids program (37,5 timer pr.uke) og varer i et år med mulighet for forlengelse. Deltakere i programmet mottar en kvalifiseringsstønad tilsvarende 2G på årsbasis (2/3 av beløpet for deltaker under 25 år) og deltakere som forsørger barn får også barnetillegg. Ytelsen er skattepliktig.

(NAV: Faktaark for kommuneledere)

I enkelte dokumenter vises det også til en målsetting om å komme i aktivitet. I NAVs brosjyre ”Kvalifiseringsprogrammet gir mennesker muligheter” heter det at programmet er et tilbud for person som ønsker å komme i arbeid eller aktivitet, men som trenger noe tilpasning og tilrettelegging. I tillegg til å inneholde arbeidsrettede tiltak og aktiviteter, kan programmet også inneholde andre tiltak som kan være med på å forberede overgangen til arbeid, for eksempel opplæringstiltak, motivasjonstrening og lignende.

Det er opp til hver enkelt kommune å velge organisatorisk løsning for KVP (Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen §§13 og 14). KVP skal tilby tiltak fra både det statlige og det kommunale tiltaksapparatet. De ansatte er rekruttert fra NAV trygd, NAV arbeid og den kommunale sosialtjenesten, og har ulik utdannings- og erfaringsmessig bakgrunn. Arbeids- og velferdsdirektoratet har stått for utvikling av den metodikken som skal tas i bruk i arbeidet i KVP som i NAV som helhet, en ”brukerrettet arbeidsmetodikk” (Heum 2010).

Kvalifiseringsprogrammet er hjemlet i Lov om sosiale tjenester i arbeids-, og velferdsforvaltningens § 29:

Kvalifiseringsprogram gjelder for personer i yrkesaktiv alder med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne og ingen eller begrensede ytelser til livsopphold etter folketrygdloven eller arbeidsmarkedsloven. Rett til kvalifiseringsprogram forutsetter at:

- a) søkeren har gjennomgått en arbeidsevnevurdering,
- b) tett og koordinert bistand gjennom deltakelse i programmet vurderes som hensiktsmessig og nødvendig for å styrke vedkommendes mulighet for deltakelse i arbeidslivet, og
- c) arbeids- og velferdsforvaltningen kan tilby et tilpasset program.

For den tiden en person deltar i et kvalifiseringsprogram, har vedkommende rett til kvalifiseringsstønad etter bestemmelsene i § 35.

Det er en rettighet, og ordningen er subsidiær, det vil si at andre muligheter skal være prøvd før kvalifiseringsstønad innvilges. Siste to måneder før søknad om deltakelse i programmet i 2009 hadde 44 % av deltakerne økonomisk sosialhjelp som viktigste kilde til livsopphold.

Innholdet i den enkelte deltakers kvalifiseringsprogram skal skreddersys etter deltakerens behov. Både statlige og kommunale arbeidsmarkedstiltak kan benyttes, i tillegg til andre aktiviteter som kan bidra til at deltakeren nærmer seg arbeidslivet.

I Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (§ 30) står det slik:

Programmet skal inneholde arbeidsrettede tiltak og arbeidssøking og kan inneholde andre tiltak som kan være med på å støtte opp under og forberede overgang til arbeid.

Med andre tiltak menes opplæringstiltak, motivasjonstrening, mestringstrening og lignende. Det kan settes av tid til helsehjelp, opptrening, egenaktivitet mv.

Innholdet i programmet skal tilpasses den enkeltes behov og forutsetninger.

Programmet skal være helårig og på full tid.

Programmet skal angi et hensiktsmessig starttidspunkt basert på en individuell vurdering.

Ved gjennomført eller avbrutt program skal det utstedes et deltakerbevis.

Oppbyggingen av den enkeltes program er med dette i utgangspunktet ikke begrenset, men det presiseres at utforming av programmet må skje innenfor rammen av det NAV kan tilby (§ 29c) .

Statistisk sentralbyrå har laget en gjennomgang av programinnhold til deltakerne i kvalifiseringsprogrammet. Her er et utdrag av tabellen:

Hvilke av følgende typer tiltak/ aktiviteter/ bistand har deltakerens program bestått av i løpet av 2009? Prosent<sup>1</sup> (Rettet 16. desember 2010)

	<b>Deltakere 25 år +</b>		
	<b>Oppstart 2008</b>	<b>Oppstart 2009</b>	<b>Uoppgitt</b>
I alt	1 915	3 893	232
Hviletid	18,8	14,6	16,4
Behandlingstiltak - psykisk helse	12,4	8,1	8,2
Behandlingstiltak - fysisk helse	8,1	4,8	9,5
Fysisk aktivitet	12,8	10,4	10,3
Sosial trening	11,1	8,2	9,5
Boveiledning	2,7	1,6	2,2
Bistand fra miljøarbeider	3,8	4,0	5,2
Økonomisk rådgivning	14,2	8,5	16,4
Samtalegrupper	4,2	3,1	6,9
Motivasjonskurs	8,9	8,3	11,2
Språkopplæring	12,8	14,7	16,4
Skolegang	8,3	6,6	6,5
Annen opplæring	14,8	16,7	18,5
Tilrettelagt arbeidstrening	28,3	23,0	15,9
Praksisplass	29,6	22,3	19,0
Ordinært arbeid med eller uten lønnstilskudd	5,6	2,2	4,7

Kilde: [http://www.ssb.no/magasinet/slik\\_lever\\_vi/tab-2010-12-06-08.html](http://www.ssb.no/magasinet/slik_lever_vi/tab-2010-12-06-08.html)

Tabellen viser at NAV tar i bruk et vidt spekter av virkemidler i KVP. Drøyt åtte prosent av deltakerne over 25 år har deltatt på motivasjonskurs. Vi antar dette er det tiltaket som ligger nærmest kurset i Endringsmetode. De mest brukte tiltakene er rent arbeidsrettede tiltak. I 2009 er 23 prosent av deltakerne registrert med tilrettelagt arbeidstrening og 22,3 prosent har praksisplass som del av sitt individuelle program. Det kan være overlapp mellom disse kategoriene. Om lag 15 prosent har språkopplæring som del av sitt program, en relativt stor del av KVP-deltakerne har annen etnisk bakgrunn enn norsk, se avsnittet nedenfor. Åtte

prosent har et behandlingstiltak innen psykisk helse i sitt program, fem prosent innen fysisk helse.

Rapporten ” Kvalifiseringsprogrammet – hvor langt er deltakerne fra arbeidsmarkedet?” er en deskriptiv fremstilling av den demografiske sammensetningen av deltakerne i kvalifiseringsprogrammet (Naper 2010). Blant deltakerne i kvalifiseringsprogrammet er 57 prosent menn, og gjennomsnittsalderen for deltakerne er 34,3 år. En av fire er under 25 år. 40 prosent av deltakerne er født i et annet land enn Norge. I Oslo er 72 prosent av de registrerte deltakerne i KVP, innvandrere. Når det gjelder registrert arbeidserfaring blant alle deltakerne i kvalifiseringsprogrammet, viser rapporten at 40 prosent av deltakerne aldri har vært i arbeid i Norge, og videre:

Totalt er godt og vel halvparten av deltakerne registrert med minst ett arbeidsforhold av minst to måneders varighet i løpet av de ti siste årene. En tredjedel har vært i arbeid de siste tre årene forut for KVP. En tredjedel av de norskfødte menn over 25 år som deltar i KVP har ikke vært i arbeid etter 1999. I tillegg ligger arbeidserfaringen til 54 prosent av de som har vært i arbeid mer enn tre år tilbake i tid. (Naper 2010:22)

Beskrivelsen kan tyde på at mange av deltakerne i KVP befinner seg i en svært marginal posisjon i forhold til arbeidsmarkedet. Til tross for dette viser statistikk fra Statistisk sentralbyrå at i 2009 gikk 26 prosent av deltakerne som hadde fullført program eller program avsluttet etter avtale, ut i ordinært arbeid. Fire prosent ble registrert som aktivt arbeidssøkende etter programavslutning. Syv prosent gikk til skole/utdanning. KVP skal ikke kunne benyttes som del av avklaring knyttet til innvilgelse av uførepensjon, men oppfølgingen kan likevel ha avklaring av behovet for uførepensjon som konsekvens. I 2009 gikk fire prosent ut av programmet med vedtak om uførepensjon (ssb.no).

## **2.4 Avslutning**

Dette kapitlet har tatt for seg KREMs kurs i Endringsmetode og NAVs kvalifiseringsprogram. Begge disse tiltakene har vært av vesentlig betydning for den rehabiliteringsprosessen som deltakerne har vært gjennom. I prosjektet er det nettopp kombinasjon av disse to tiltakene som har vært av stor betydning for avklaring og tilnærming til arbeidslivet.

## **KAPITTEL 3. DELTAKERNES BAKGRUNN**

### **3.1. Innledning**

Dette kapitlet omhandler noen generelle kjennetegn ved deltakerne, hvordan de beskrev sin livssituasjon før de deltok på KREMs kurs i Endringsmetode høsten 2008 og deres erfaringer med kurset. Denne delen av rapporten baserer seg på individuelle intervjuer med deltakerne, men opplysninger fra intervjuene med de ansatte i NAV er også trukket inn. Dataene ble innhentet ved hjelp av intervjuer våren 2009 (T1) og våren 2010 (T2).

### **3.2 Noen kjennetegn ved deltakerne fra Horten**

Alle deltakerne var menn og etnisk norske. På intervjutidspunktet varierte alderen fra 28 til 62 år. Gjennomsnittsalderen på deltakerne var 39 år (medianen 36 år).

De fleste bodde alene, men hadde tidligere vært gift eller samboere. Med unntak av to, hadde alle barn. Ingen av deltakerne hadde barn boende hjemme hos seg. De fleste hadde ikke fullført videregående utdanning. Med unntak av to av deltakerne (de eldste), hadde alle deltatt på arbeidsmarkedstiltak tidligere.

Tre av deltakerne hadde lang erfaring fra arbeidslivet, mens de andre hadde hatt flere arbeidsforhold av kortere varighet. Alle hadde hatt pensjonsgivende inntekt, men omfanget varierte mellom noen måneder til flere år. De fleste hadde mottatt sosialhjelp over lang tid før de gikk over på kvalifiseringsprogrammet i 2008, i gjennomsnitt 11 år. Enkelte hadde mottatt sosialhjelp mer eller mindre sammenhengende siden de fylte 18 år, og alle deltakerne fylte kriteriene for å være ”langtidsmottakere av sosialhjelp”, dvs at de hadde mottatt sosialhjelp mer enn seks måneder. Samtlige bodde på framleie. Halvparten oppga at de hadde strevd med psykisk problemer, og enkelte med fysiske plager. Flere oppga også at de hadde hatt problemer med rusmidler.

Deltakerne var ingen homogen gruppe, men de synes betydelig dårligere stilt enn normalbefolkningen på en rekke velferdsmessige forhold som boligstandard, inntekter, arbeidsforhold, psykisk helse, rusproblematikk, noe som kjennetegner situasjonen til mange langtidsmottakere av sosialhjelp (Lødemel og Johannessen 2005).

Deltakerne hadde mange hobbyer og interesser, blant annet, friluftsliv, matlagning, sport, foto osv. Flere var engasjert i ulike prosjekter som de håpet på kunne utvikle seg til å bli et levebrød. Flere av dem var i gang med å utvikle prosjekter som kunne hjelpe dem med å komme ut av en vanskelig livssituasjon. Arbeidsledighet var en betydelig belastning, men

deltakerne forsøkte å benytte seg av egne ressurser for å mestre belastningene. Disse ressursene har mange av deltakerne fått hjelp til å utvikle videre, noe som har gitt dem et springbrett over i arbeidslivet.

De ni deltakerne synes i stor grad å komme inn under målgruppen for kvalifiseringsprogrammet. De fleste hadde de alle en marginal tilknytning til arbeidsmarkedet som følge av manglende arbeidserfaring og lav arbeidsevne som følge av blant annet dårlig psykisk og fysisk helse, rusproblemer og lav utdanning.

Sammenliknet med deltakere i kvalifiseringsprogrammet generelt, finner vi forskjeller i demografiske kjennetegn. Som tidligere vist er om lag 57 prosent av deltakerne i KVP menn, 25 prosent er under 25 år, gjennomsnittsalderen er 34,3 år og 40 prosent er innvandrere (Naper 2010). Deltakerne fra Horten er alle menn, etnisk norske og ingen var under 25 år. Sammenliknet med resten av landet, består deltakerne fra Horten av flere menn, flere etniske norske og av eldre deltakere.

Sammensetningen av utvalget kan innvirke på utfallet i kvalifiseringsprogrammet. Andre undersøkelser har vist at de som mottar sosialhjelp som unge, klarer seg dårligere på arbeidsmarkedet enn andre unge arbeidsledige (Hammer 2009). Vi vet også at innvandrere har lavere sysselsetting enn befolkningen ellers (Enes 2010). Blant deltakerne på kvalifiseringsprogrammet på landsbasis er det 40 prosent som aldri har hatt pensjonsgivende inntekt (Naper 2010). Jo eldre man er, jo flere år har man hatt anledning til å ha pensjonsgivende inntekt, og andelen uten tidligere pensjonsgivende inntekt faller med alder. Andelen med pensjonsgivende inntekt varierer også avhengig av kjønn og etnisitet. Blant norskfødte menn over 30 år er det svært få som aldri har hatt pensjonsgivende inntekt, mens det i samme aldersgruppe er rundt 60 prosent av innvandrerkvinnene som aldri har hatt det (Naper 2010).

Sammenstillingen av demografiske kjennetegn ved deltakerne fra Horten og blant deltakere i KVP på landsbasis, tyder på at Hortensdeltakerne skulle ha noe større sjanser for å komme seg i arbeid.

### **3.3 Deltakernes livssituasjon før deltakelse på Endringsmetodekurset.**

Vi ba deltakerne beskrive sin livssituasjon før de deltok på Endringsmetodekurset.



## **Økonomi**

Alle deltakerne mottok sosialhjelp. De beskrev en livssituasjon med svært dårlig økonomi. Mange kjempet for å overleve med lite penger, og de var nødt til å være kreative. For å klare seg fortalte en av deltakerne:

Jeg kjøpte ikke klær. Har laget sofaen og bordet selv. Senga fikk jeg av en kompis, og sengetøyet fikk jeg av besteforeldrene mine.

Selv om den økonomiske situasjonen var vanskelig, oppga de fleste at de hadde kontroll over den, i alle fall så lenge det ikke kom noen uventede utgifter. De var blitt vant med å leve på et eksistensminimum.

## **Syssetting og arbeid**

Alle deltakerne stod utenfor arbeidslivet. De opplevde det som stigmatiserende å stå utenfor arbeidslivet, og av å være avhengig av sosialhjelp. En uttrykte det slik ”Det var ikke alltid godt når folk spør meg hva jeg driver med. Jeg skammet meg over ikke å ha egen jobb eller penger”. Andre oppga at de trakk seg tilbake fra venner og bekjente:

De prøvde å kontakte meg, men jeg ville ikke ha kontakt med dem. Jeg var for flau. Det var liksom de andre som sviktet meg.

I slike situasjoner kan en forsøke å forsvare seg ved å legge skylden på andre for å kunne leve med tap av verdighet. Skamfølelsen er ofte stor. For noen var dette en situasjon som de hadde levd med i mange år, mens andre hadde opplevd dramatiske endringer i levekår som følge av tap av inntekt.

## **Helse- og sosialt nettverk**

Flere oppga at de slet med psykiske problemer, at de var deprimerte og at det var vanskelig å holde motivasjonen oppe. Flere rapporterte også om fysiske problemer som de hadde slitt med over lang tid, og som de også mente hadde vært medvirkende til at de stod utenfor arbeidslivet.

Når det gjaldt kontakt med sosialt nettverk, bestod det private nettverket at kontakt med familien, men at det utenom familien var en kjerne med få, men nære venner. Flere ønsket å frigjøre seg fra venner som ikke ga dem det de trengte, men de syntes det var vanskelig å avvise andre.

Da de ble bedt om å beskrive kontakten med det offentlige nettverket, kom de fleste inn på relasjonen til NAV. Deltakerne beskrev relasjonen til NAV som god, selv om enkelte fortalte at de hadde forsøkt å utnytte kontakten ved for eksempel, ”å melke mest mulig penger ut av systemet”. Selv om de beskrev kontakten med NAV som tilfresstillende, kunne de i ettertid se at den ikke nødvendigvis var nyttig. En formulerte seg slik:

Jeg har aldri hatt problemer med å komme meg gjennom. Det har vært enkelte ting, men lite egentlig. Har fått den hjelpen jeg har bedt om, kanskje ikke det jeg trengte, men i alle fall det jeg spurte om.

En annen formulerte seg slik: ”De har vært hjelpsomme. Har ikke så mye å klage på, annet enn administrasjonsfeil nå og da som at utbetalinger ikke kommer, lang behandlingstid osv”. Det var også enkelte deltakere som beskrev kontakten svært negativt: ”Nei, det var noe skikkelig dritt. Møtte døra. Jeg var dritt lei”.

### **Livskvalitet**

Mangel på kontroll i livet var et tema i intervjuene. En fortalte om livssituasjonen før KREM - kurset på denne måten:

Det er stor forskjell på å leve og å eksistere. Jeg eksisterte. Boligen var bra, og NAV betalte husleia. Tenkte ikke så mye på at jeg var fratatt alt av ansvar og at jeg bare leverte alt som var av regninger og kranpla hvis jeg fikk noe i retur.

De følte avmakt og lammelse i situasjonen, men de la sjelden skylden på andre, noe som illustreres av følgende utsagn:

Jeg lå på en lavmålslinje før jeg dro til Tyrkia. Kampen med å overleve på lite penger, mangel på arbeid, lite å glede seg over, men jeg opplevde ikke at andre styrte over livet mitt. Det var mye min egen greie.

Flere oppga at de manglet et ”holdepunkt” og målrettede planer som de kunne følge, og en sa ”Jeg var overhodet ikke fornøyd. Jeg ønsket meg en familie, unger og jobb, et normalt liv, egentlig”. De ønsket å gjøre noe med situasjonen, men de visste ikke hvordan.

Mange beskrev en vanskelig livssituasjon og at de ikke var fornøyde med livet sitt. En uttrykte seg slik: ”Livssituasjonen var dårlig, men jeg forsøkte å holde fokus på det positive, men det var mange ganger tungt”. De beskrev oppturer og nedturer og at de ofte ble ”lei”. En annen sa:

Helsen min var ikke slik den burde være. Jeg gikk og stanget i veggen. Klarte ikke helt å være på plass og til stede i eget hode.

Dårlig økonomi gikk ut over deres livskvalitet og muligheter til å leve et normalt liv, med for eksempel deltakelse i fritidsaktiviteter. Dårlig økonomi gjorde det også vanskelig for flere å opprettholde den kontakten de ønsket med barna.

### **Deltakernes livssituasjon liknet situasjonen til andre sosialhjelpsmottakere**

Deltakernes livssituasjon før de dro til Tyrkia synes på mange måter å stemme overens med andre undersøkelser blant langtidsmottakere av sosialhjelp. De sliter med å komme seg i arbeid, høyere grad av fattigdom, dårligere mental helse, dårligere fysisk helse osv (Malmberg-Heimonen 2008). Fattigdom kan også medføre opplevelse av utrygghet, svekkelse av autonomi, sosial devaluering og trusler mot selvbildet, samt depressive og skam- og skyldfølelser (Underlid 2006).

Mange av deltakerne beskrev kontakten med offentlige instanser, og som regel med NAV, både positivt og negativt. Når du er avhengig av en tjeneste, kan det også være vanskelig å komme med kritikk i redsel for å miste sårt tiltrenge ytelse. Andre undersøkelser har vist at sosialhjelpsmottakere oftere enn befolkningen for øvrig mangler tillit til hjelpeapparatet (Slagsvold og van der Wel 2006). Sosial tillit dreier seg om den allmenne tilliten vi har til våre medmennesker, og det kan bidra til tilfredshet, god helse og fremme inkludering i samfunnet (Malmberg-Heimonen 2008). Slagsvold og van der Wel (2006) har vist at mottakere av sosialhjelp, som hadde stått lengst utenfor arbeidsmarkedet, har lav sosial tillit. Deltakernes beskrivelser av kontakten med NAV før de dro, var derfor som forventet.

Deltakernes beskrev livssituasjon før de dro til Tyrkia som svært vanskelig. De hadde vanskelige levekår, og de ble ofte møtt med negative holdninger. Mange hadde utviklet et negativt selvbilde og identitet. Flere undersøkelser har også vist at kontakten med sosialkontoret ofte er forbundet med følelser som ydmykelse, krenking og skam (Solheim 2009). Overgangen til yrkeslivet kan derfor være vanskelig fordi mange mangler selvtilitt og den sosiale og faglige kompetansen som trengs.

### **3.4 Deltakernes utbytte av kurs i endringsmetode (T1)**

I dette avsnittet skal vi oppsummere deltakernes utbytte av kurset i endringsmetode slik de oppga det ved avslutningen av kurset høsten 2008. Erfaringene kom frem gjennom samtaler med deltakerne og under gruppeintervjuer.

Det var mange sider ved kurset i Endringsmetoder som deltakerne trakk frem som verdifullt og som hadde gitt dem inspirasjon til å gå videre. En viktig erfaring var betydningen av å

møte andre i samme situasjon og kjenne at de ikke stod alene. En annen nyttig erfaring var opplevelsen av å bli utfordret, for eksempel muligheten for å trene på å snakke i forsamlinger. De opplevde også at de fikk den støtten som de trengte for å komme seg videre. Mange beskrev en personlig bevisstgjøringsprosess, og hvordan dette hang sammen med kollektive aktiviteter. De fikk hjelp av andre til å reflektere over eget liv. Disse prosessene bidro til å skape en gnist og tenning på å komme seg videre.

Kurset var også krevende for deltakerne. De jobbet mye med sin egen utviklingsprosess, og de ble gradvis mer trygge og motivert til å ta mer ansvar for selv. De opplevde kursdeltakelsen som en ”døråpner” og at de hadde fått ”et spark bak”.

Mange av deltakerne var nysgjerrige på organisasjonen KREM da de ble med. De fikk lære mer om KREM og at de ønsket seg en tilknytning til organisasjonen. De likte ideologien, og de følte seg sett, forstått og inkludert i KREM.

Deltakernes erfaringer med kurset i Endringsmetode i 2009 kan i korte trekk beskrives med følgende stikkord: Utvikling av selvtillit og trygghet, inspirasjon, individuell bevisstgjøringsprosess gjennom kollektive aktiviteter, å bryte barrierer, ta ansvar for egne behov, og entusiasme for KREM.

Kurset i Endringsmetode var et alternativ til tradisjonelle arbeidsmarkedstiltak fordi det var brukerstyrt og basert på prinsippet om ”bruker hjelper bruker”. Kurset hjalp deltakere med dårlige erfaringer fra skole- og arbeidsliv til å identifisere og styrke sin personlige, sosiale og faglige kompetanse for å klare overgangen til arbeidslivet. Kursopplegget bygde på mange sentrale kjennetegn fra empowermenttenkningen. Et sentralt element i denne prosessen har vært å bevege seg fra opplevelsen av skam som følge av nederlag til stolthet over å lykkes og derved utvikling av et bedre selv bilde.

To av deltakerne var langt mer nøkterne i sin evaluering av kurset. Dette var deltakere som i utgangspunktet var avventende til hva opplegget kunne bringe dem, men som ønsket å gi det en sjanse. De opplevde kurset som et avbrekk i hverdagen. De opplevde at kurset var usystematisk og at det ikke passet for dem.

### **3.5 Deltakernes livssituasjon våren 2010 (T2)**

De fleste av deltakerne profiterte på deltakelsen på endringsmetodekurset. Det skyldes både selve kurset og den utviklingen det satte i gang, og oppleggene deltakerne har fulgt i etterkant i regi av kvalifiseringsprogrammet og med bidrag fra KREM.

Syv måneder etter kurset hadde det skjedd endringer i livssituasjonen til deltakerne. Alle ni var inne i kvalifiseringsprogrammet. De fleste var i meningsfulle aktiviteter på dagtid. Fem hospiterte i KREM. De andre fire hadde ulike program knyttet til helse og kvalifisering.

Det var ulike opplegg for oppfølging av deltakerne. De som hospiterte i KREM hadde til å begynne med lite kontakt med de ansatte i NAV, mens de andre fikk en tettere oppfølging. På dette tidspunktet var det uavklart hvem skulle ha ansvaret for oppfølgingen av deltakerne tilknyttet KREM: Var det KREM eller NAV som skulle gi den individuelle oppfølgingen? Evalueringen ga grunnlag for en avklaring av ansvarsforhold, og det ble klart at det er veilederne i NAV som har oppfølgingsansvaret av alle deltakerne, uavhengig om de har kontakt med KREM eller ikke. KREM får ikke støtte til å drive individuell oppfølging, og en del av KREMs ideologi er at folk må ta tak i sitt eget liv og skape sine egne muligheter. Etter dette har det vært klarere for deltakerne om hvem som har oppfølgingsansvaret. Alle fikk mobilnummeret til veilederen på NAV-kontoret og beskjed om at de kunne ta kontakt når som helst.

Det skjedde ikke store endringer i boligsituasjonen for deltakerne. Ved tilståelse av kvalifiseringsstønad var deres økonomiske situasjon blitt mer forutsigbar, og de var fornøyde over å motta lønn i stedet for sosialhjelp. Det var en lettelse å slippe å søke om sosialhjelp hele tiden. Enkelt opplevde at den økonomiske gevinsten i å gå over fra sosialhjelp til kvalifiseringsstønad forsvant da de selv var nødt til å betale store og uforutsette regninger, for eksempel en stor strømrregning. Slike opplevelser bidro til at deltakerne stilte spørsmål ved retorikken om at kvalifiseringsstønnen gir bedre uttelling enn sosialhjelp. Dessuten hadde flere av deltakerne akkumulert privat gjeld som følge av mangel på inntekter.

Deltakernes sosiale nettverk var blitt utvidet, blant annet gjennom kontakten med andre brukere i KREM. De mente også at kontakten med NAV-kontoret og andre offentlige instanser var blitt bedre. De var mer nyanserte i sine oppfatninger av de offentlige tjenestene. De hadde endret selvbildet sitt fra å være ”problemer” til å bli ressurspersoner. Det er ulike måter å forstå denne endringen på, men kurset kan ha bidratt til å utvikle ”sosial kapital”. Begrepet sosial kapital defineres som sosiale nettverk som utvikler tillit og samarbeid mellom mennesker og følgelig stimulerer til økt samfunnsengasjement og deltakelse (Putnam 2000). Møtet med andre brukere har utvidet nettverket til deltakerne og gitt tilgang til nye ressurser. Gjennom utvikling av selvtillit og tillit til andre, er det lettere å mobilisere disse ressursene. Den sosiale kapitalen kan således generere ulike former for aktiviteter som kan være

verdifulle for enkeltmennesker og for samfunnet, for eksempel bedre samarbeidsrelasjoner med NAV. De ansatte i NAV bekreftet også at deltakerne på kurset i Endringsmetode hadde utviklet nye måter å kommunisere på. Deltakerne var blitt mer positivt innstilt i kontakten med NAV. Veilederne har mange ganger fremhevet at deltakerne som hadde vært med på Endringsmetodekurset synes å være mer løsningsfokusert enn andre deltakere i kvalifiseringsprogrammet, og de mener at endringen har skjedd gjennom kursdeltakelsen.

Deltakerne vurderte at livskvaliteten var blitt bedre. De hadde ikke fått mer penger å rutte med, men økonomien var blitt mer forutsigbar da de endret status fra sosialhjelpsmottaker til deltaker i kvalifiseringsprogrammet. De fortalte om mer glede, pågangsmot og energi i livet, og de fikk gode tilbakemeldinger fra omgivelsene.

Endringsmetodekurset hadde inspirert deltakerne til å sette i gang personlig endringsprosesser. Disse prosessene har fortsatt i ettertid, noe som trolig skyldes kvalifiseringsprogrammets fleksibilitet, de ansatte ved NAV - Hortens evne til å utnytte denne og de mulighetene hospitering i KREM åpnet for deltakerne. Den gjensidige støtten mellom deltakerne med felles erfaring har også vært av betydning i rehabiliteringsprosessen.

Tatt i betraktning at deltakerne hadde vært langtidsmottakere av sosialhjelp, bidro Endringsmetodekurser og oppfølgingen etterpå til store endringer hos den enkelte syv måneder etter. Kurset bidro til å styrke eller tilføre livskvalitet hos den enkelte på ulike områder som utvikling av selvtillit, interesser og sosialt nettverk. Endringene knyttet til mulighetene for tilknytning til arbeidslivet, har vi sett tydeligere to år senere.

### **3.6 Avslutning**

Deltakerne som deltok på kurset i Endringsmetode er ikke en homogen gruppe. De har hatt ulik tilknytning til arbeidslivet, og deres livssituasjon varierer. Likevel er det noen fellestrekk. Mange av dem har stått utenfor arbeidslivet over tid, og mange har vanskelige levekår med dårlig økonomi, helse og selvbylde. Dette er kjennetegn som de deler med andre langtidsmottakere av sosialhjelp.

Deltakerne synes i stor grad å komme inn under målgruppen for kvalifiseringsprogrammet. På enkelte områder skilte de seg fra deltakerne flest på kvalifiseringsprogrammet, blant annet ved at de er noe eldre, at alle er etnisk norske og at alle er menn.

Alle evaluerte kurset i Endringsmetode positivt fordi de fleste opplevde at kurset var starten på noe nytt, og de var blitt inspirerte til å gjøre noe med sin livssituasjon. Våren 2010 var de

fleste i gang med meningsfulle aktiviteter, og de var alle i individuelle opplegg som del av deres kvalifiseringsprogram. De mente at livskvaliteten var blitt bedre, og at de hadde fått utvidet sitt sosiale nettverk. Mange slet fortsatt med en vanskelig økonomi, men økonomien var blitt mer forutsigbar. De følte seg som medborgere ved at de hadde begynt å betale skatt. En av de største endringene var at de fleste deltakerne hadde utviklet et mer positivt selvbilde og tro på fremtiden.





## **KAPITTEL 4. LIVSSITUASJONEN ETTER DRØYE TO ÅR (T3)**

### **4.1 Innledning**

I dette kapitlet skal vi rette oppmerksomheten mot hvordan deltakerne opplevde sin livssituasjon to og et halvt år etter at de deltok på KREM – kurset i Tyrkia. Kapitlet bygger på individuelle intervjuer med deltakerne høsten 2010 (T3), og en oppdatering av opplysninger fra deltakerne i mars 2011, blant annet ved at de fikk lese utkast til rapport og i forbindelse med et formidlingsseminar i mars. Temaene i kapitlet omhandler deltakernes sosioøkonomiske status hva gjelder inntekter, sysselsetting og arbeid, bolig, helse og sosialt nettverk og opplevelse av livskvalitet. Videre presenteres deltakernes opplevelse med den individuelle oppfølgingen fra NAV og deres utbytte av KREMs Endringsmetodekurs i ettertid.

### **4.2. Inntekter**

Av de ni deltakerne, mottok to av deltakerne kvalifiseringsstønad. En av disse hadde arbeidspraksis i kommunen, mens den andre var under arbeidsavklaring ved en arbeidsmarkedsbedrift. Blant dem som har gått ut av kvalifiseringsprogrammet, var det en som har gått over i ordinært arbeid, to som hadde arbeidsinntekt med lønnstilskudd, en som mottok kurspenger (individstønad) mens han hadde praksisplass ved en privat virksomhet. To hadde søkt uførepensjon og mottok sosialhjelp i påvente av trygdeytelser. En av deltakerne mottok ingen ytelser og hadde heller ikke kontakt med NAV.

### **4.3 Sysselsetting og arbeid**

I mars 2011 var fem av deltakerne i arbeid. To av deltakerne var i arbeid med lønnstilskudd, to var i praksis og en var i ordinært lønnet arbeid. Dette må sies å være et svært godt resultat tatt i betraktning av situasjonen de stod i før de gikk inn i KVP.

På bakgrunn av målet som lederen av NAV Horten hadde for prosjektet, må resultatet anses som en suksess. Ikke bare en, men fem av de ni har kommet seg i arbeid. Andre undersøkelser basert på studier av kvalifiseringsarbeid har vist at graden av måloppnåelse, dvs. deltakere som kommer i inntektsgivende arbeid, varierer. Det er ikke lett å sammenlikne dette resultatet med andre undersøkelser fordi hva som defineres som arbeid, målgruppe og tidspunkt for målingen kan variere mellom undersøkelsene. Dessuten kan det være vanskelig å peke på om resultatene skyldes tiltaket eller andre forhold. Et forsøk med arbeidsrettede tiltak for langtidsmottakere av sosialhjelp viste at 23 prosent av deltakerne kom i arbeid etter avsluttede tiltak, og at dette ikke skiller seg vesentlig fra andre norske og internasjonale

undersøkelser (Lødemel og Johanessen 2005). I et annet kvalifiseringsprosjekt, Savis-prosjektet, var det 50 prosent av deltakerne som kom i arbeid (Solheim 2009). Resultat av attføringstiltak viser at mellom 30 til 44 prosent av deltakerne kommer i arbeid (Ford 2006). Andelen av deltakerne som gjennomførte KVP i løpet av 2008 og som gikk over i ordinært arbeid (heltid eller deltid) var 51 prosent, mens dette tallet sank til 26 prosent i 2009 (ssb.no). I en devaluering av kvalifiseringsprogrammet i 2009, skriver at Legard, Schafft og Spjelkavik (2009) at nedgangen kan skyldes at man hadde fått inn svakere deltakere etter hvert, men også at arbeidsmarkedet i 2009 var blitt mindre gunstig for målgruppen. I 2009 gikk 35 % av dem som avsluttet programmet over i arbeid; ordinær jobb (26 %), tilrettelagt arbeid (2,4 %) eller arbeidsmarkedstiltak i statlig regi (6,6 %).). Fem av ni deltakere i Hortensprosjektet er ved prosjektslutt i disse kategoriene.

Deltakerne som har kommet i arbeid var svært tilfredse med sin livssituasjon. De ga uttrykk for at de ”stortrives”, og at de hadde det ”strålende”. De fortalte om en hverdag fylt med mange aktiviteter både på jobb og utenfor. De var optimistiske om fremtiden: ”Jeg vet ikke så mye om hva som kommer til å skje fremover, annet enn at jeg skal ha arbeid”. Flere regnet med at de skulle gå over fra lønnstilskudd til ordinært betalte jobber i nærmeste framtid. De følte seg som vanlige arbeidstakere. En sa: ”Nå er jeg jo ute i en ordinær jobb. Det er viktig. Folk ser på meg som en ansatt. Alle vet at jeg er i praksis, og ikke lenger på tiltak”.

Andre opplevde ikke overgangen så stor fordi de alltid hadde holdt seg selv sysselsatt eller hatt noe å gjøre. En understreket at han hele tiden hadde vært involvert i ulike arbeidsrettede aktiviteter, men at han først nå hadde ”fått et ben innenfor arbeidslivet igjen”. Det kan derfor bli for snevert bare å knytte verdien av arbeid til det ordinære yrkeslivet, og ikke til de ulike måtene deltakerne sysselsetter seg selv i ulike former for aktiviteter. Etter å ha fulgt deltakerne over flere år er vi blitt imponert over alle prosjektene deltakerne har vært involvert i mens de stod utenfor det ordinære arbeidslivet. KREM har hjulpet deltakerne til å verdsette den erfaringsbaserte kompetansen de har utviklet gjennom disse prosjektene, og NAV har fulgt opp med å legge til rette for at deltakerne har fått anledning til å prøve ut denne kompetansen i arbeidslivet.

Deltakerne som var i praksis var også fornøyde. De hadde vært i praksis i om lag et halvt år på intervjudtidspunktet. ”Jeg har det som plommen i egget”, sa en av dem. Den andre fortalte: ”Jeg føler meg mer sikker på meg selv, og jeg klarer meg fint nå”. De hadde ”fått en fot

innenfor arbeidslivet”, og de trivdes med oppgavene. En sa at jobben var ”morsom”. Begge hadde tatt direkte kontakt med arbeidsstedene og fått praksis i virksomheter som drev med oppgaver som deltakerne over tid har vist interesse for. De uttrykte stolthet og glede over hva de har fått til gjennom egen innsats, og de var glade for den positive responsen de fikk fra omgivelsene over at de hadde kommet i arbeid.

Deltakerne som hadde søkt på uføretrygd har begge vært under behandling. De ønsket en snarlig avklaring på søknaden om uføretrygd slik at økonomien kunne bli mer forutsigbar.

Vedkommende som var under arbeidsevneavklaring var fornøyd med situasjonen, men ventet på å komme ut i en praksisplass. Det var uklart på hvilken måte helseproblemene utgjorde en hindring for vedkommende å komme i arbeid.

Betegnende for deltakerne som hadde kommet i arbeid, var følgende utsagn:” Jeg har det i grunn veldig greit, bortsett fra økonomien da”. Vi skal se nærmere på den økonomiske situasjon i neste avsnitt.

#### **4.4 Bolig og økonomi**

Det hadde skjedd få endringer i deltakernes boligsituasjon. Alle bodde på fremleie, og enkelte leier leilighet hjemme hos foreldrene. Ingen eide sin egen bolig.

Flesteparten opplevde at den økonomiske situasjon var vanskelig, uavhengig av hvilke ytelser de mottok. Flere mottok økonomisk støtte fra foreldre og andre for å klare hverdagens utgifter utenom livsopphold, for eksempel kjøp av TV, PC. En fortalte at ”heldigvis er det moren min som betaler telefonutgiftene. Hun må ordne opp for meg”. En som hadde gått over fra kvalifiseringsstønad til individstønad, fortalte at han hadde vært nødt til å flytte hjem til foreldrene for å klare seg økonomisk.

Nesten alle oppga at de hadde relativt store gjeldsforpliktelser. De hadde fått hjelp til å fryse tilbakebetaling av gjeld så lenge de var i kvalifiseringsprogrammet, men dette var en midlertidig løsning på en vanskelig økonomisk situasjon. Selv om de hadde fått stoppet betaling av renter og avdrag, representerte gjeldsforpliktelsene bekymringer for fremtiden. Problemene var ikke løst, bare satt på vent.

Enkelte pekte på noen lyspunkter når det gjaldt sin økonomiske situasjon. Overgangen fra sosialhjelp til kvalifiseringsstønad hadde gitt flere av dem en mer forutsigbar økonomi. En fortalte at regelmessige inntekter hadde gitt ham en anledning til å spare til ting som han lenge

hadde ønsket seg. En hadde også klart å nedbetale noe av gjelden sin, noe som skyldtes lave boutgifter.

Flere pekte på at det å betale skatt har gitt dem en følelse av verdighet og redusert følelsen av skam. De følte seg som bidragsyttere i samfunnet, noe som styrket opplevelsen av medborgerskap.

#### **4.5 Helse og sosialt nettverk**

Med et par unntak, rapporterte alle deltakerne om enten psykiske eller fysiske helseproblemer, og noen begge deler. Fire av deltakerne oppga i hovedsak psykiske problemer som angst og depresjoner, mens to av deltakerne oppga i hovedsak fysiske problemer. To fortalte at de hadde både psykiske og fysiske lidelser. Som tidligere nevnt har flere andre undersøkelser bekreftet at dårlig mental helse og dårlig fysisk helse er overrepresentert blant langtidsmottakere av sosialhjelp (Malmberg-Heimonen 2008). Vi vet lite om omfanget av rusproblemer, men basert på deres uttalelser over to år, vi vil anslå at om lag halvparten til tider hadde hatt problemer med rusmidler.

Deltakerne rapporterte at de hadde utvidet sitt private sosiale nettverk etter at de hadde deltatt på kurset i Endringsmetode. De var blitt bedre kjent med de andre deltakerne, men også utvidet kontaktnettet gjennom tilknytningen til KREM. De hadde også fått en bedre kontakt med sitt offentlige nettverk, for eksempel de ansatte i NAV. De mente at dette hadde sammenheng med at representanter for ansatte også har deltatt på kurs i Endringsmetode.

Deltakerne har i løpet av de siste årene utviklet mer tillit til offentlige instanser, for eksempel NAV. Deltakerne har ved ulike anledninger tatt NAV i forsvar når etaten har vært utsatt for kritikk i media. Tilliten har utviklet seg gjennom kontakten deltakerne har hatt med enkeltpersoner i NAV, både veiledere og ansatte i ledelsen. De har opplevd at NAV har holdt sine løfter, vist solidaritet, vært tilgjengelig og behandlet dem med respekt. Dette står i motsats til det som en vanligvis finner blant langtidsmottakere av sosialhjelp. Studier har vist at mottakere av sosialhjelp har liten sosial tillit, særlig de som har lengst stått utenfor arbeidsmarkedet (Slagsvold mfl 2006). Mange av deltakerne i prosjektet har i løpet av de siste årene opplevd medgang i livene sine. Endringene har gitt dem en mer positiv innstilling til seg selv og andre.

Mange av endringene startet rett etter at de kom tilbake fra kurset, men noen fortalte også om endringer i senere tid, for eksempel at de hadde startet med nye aktiviteter på fritiden. En

hadde meldt seg inn i et politisk parti. En annen hadde begynt med frivillig arbeid blant barn og unge. En tredje fortalte at han hadde fått samvær med datteren sin. En annen hadde tatt kontakt med NAV og tilbudt seg å bli støttekontakt, men ble avvist. Dette kan tyde på at den enkelte hadde fått tilbake troen på seg selv og at de ønsket å delta aktivt i samfunnslivet.

#### **4.6 Livskvalitet**

Med noen unntak, mente deltakerne at de hadde fått økt livskvalitet de siste årene. Det var særlig de fem deltakerne som var begynt i arbeid og praksis. En uttrykte seg slik:

Jeg er mer oppegående enn før jeg dro til Tyrkia. Jeg følger meg mer sikker på meg selv, tar det mer med ro og vet at jeg kan møte tingene som de kommer. Jeg sliter fortsatt med angst og depresjoner, og må ta medisiner noen ganger, men jeg føler meg mer sikker på meg selv. Jeg klarer meg veldig fint nå.

Mange beskriver bedring i livssituasjonen. Gjennom kurset i Endringsmetode hadde de fått et bedre selvbilde, men også økt selvtillit og styrke til å kunne gjøre noe med hverdagen sin.

Mer tro på seg selv hadde vært en forutsetning for at de hadde kommet seg ut i arbeid.

Tilknytningen til arbeidslivet bidro til å forsterke selvfølelsen.

En annen vektla betydningen av rutiner og sa:

Den totale livssituasjonen har forbedret seg siden i sommer (2010). Jeg har alltid hatt noe å henge fingra i, men det er ok å få litt fastere rutiner. Jeg står opp om morgenen, dusjer, drikker kaffe og er klar for å jobbe før tida.

Han var glad for at hverdagen hadde fått en fastere struktur og et innhold som preger hverdagen til de fleste yrkesaktive. Gleden ved å være i arbeid og aktivitet uttrykte han ved å si at han er ”ferdig før tida”. Dette med fastere rutiner var det mange som understreket, og faste rutiner var en trivselsfaktor: ”Det er morsomt å stå opp om morgenen og gå på jobb”.

De som ikke var i jobb, uttrykte seg noe mer kritisk. Nesten alle hadde helseproblemer. Ingen rapporterte at helsen var blitt bedre de siste årene, men de hadde det likevel bedre. En av dem formulerte seg slik:

Helsen min er ikke blitt bedre de siste årene, men opplevelsene fra Tyrkia har gjort at jeg er bedre mentalt rustet til å bite tennene mer sammen. Jeg har fått et litt annet syn på livet. Har fått et verktøy slik at jeg kan tenke i andre baner enn bare på tenke negativt. Har funnet andre måter å se tingene på, ser mer mulighetene. Jeg kommuniserer annerledes, og kan mer se meg selv utenfra. Det er kanskje det viktigste som har kommet ut av det. Men jeg er også blitt mer sårbar fordi jeg er blitt mer åpen.

Han slet fortsatt med fysiske helseproblemer, men kurset i Endringsmetode hadde gitt ham nytt håp. Han hadde utviklet sine kommunikasjonsferdigheter som han kunne bruke i

hverdagen. Dessuten hadde han endret egne holdninger, fra å være problemfokuset til å tenke løsninger. Dette hadde gitt ham nytt håp og motivasjon.

En svarte følgende på spørsmålet om vurdering av egen livssituasjon: ”Det er sånn midt på treet. Jeg er halvfornøyd. Hadde jeg ikke fått hjelp fra familien, hadde det vært helt for jævlig”. Det er særlig helseproblemene og den uavklarte søknaden om uførepensjon som bidro til misnøye.

En annen oppsummerte opplevelsen av livskvalitet slik:

Jeg opplever at livskvaliteten er blitt bedre fordi jeg nå har en jevn inntekt og slipper å søke og sånne ting. Jeg føler meg mer som en bidragsyter nå som jeg ikke går på sosialtrygd.

For denne deltakeren var en forutsigbar inntekt et viktig element i det å få en bedre hverdag. De var glade for å slippe å måtte søke om sosial hjelp hele tiden. De hadde opplevd sosialhjelpen som svært stigmatiserende. Ytelser som avkrevde betaling av skatt ga dem en følelse av å være inkludert i samfunnet.

#### **4.7 Deltakerens vurdering av individuell oppfølging fra NAV**

Deltakerne ble også spurt om hvordan de vurderte den individuelle oppfølgingen fra NAV. Det er særlig deltakerne som hadde hatt kontakt med veiledere i kvalifiseringsprogrammet som var tilfredse. En beskrev kontakten slik:

Den fungerer veldig bra. Veilederen min har utfordret meg. Tok tak og ga meg et spark bak. Jeg trenger noen som kan støtte meg, at det står noen bak.

God behandling og støtte, kombinert med å bli utfordret og stilt krav til, ble verdsatt.

En annen mente:

Veilederen er veldig lett å snakke med og forståelsesfull. Jeg får kontakt når jeg trenger det. Kan ikke forlange noe mer.

Vedkommende la vekt på at det var lett å kommunisere med veilederen og at han fikk kontakt når han trengte det. Alle deltakerne i KVP hadde mobiltelefonnummeret til veilederne sine.

En tredje deltaker uttrykte seg slik:

Jeg er veldig tilfreds med kontakten med veileder. Det er en aktiv saksbehandler. Følger godt opp. Jeg blir også stilt krav til.

En viktig egenskap ved veilederne var at aktiv oppfølging, i tillegg til at det ble stilt krav. De mente at kravene var rimelige og at det var et uttrykk for at de ble behandlet med respekt. En sa at han likte veilederen fordi vedkommende uttrykte vilje til å forsøke å få til nye løsninger:

Hun sa ting som: Jeg vet ikke om vi får det til, men vi skal i alle fall prøve.

Deltakerne la vekt på at veilederne ga dem anledning til å utvikle og utprøve egne forslag, og at de, i motsetning til andre ansatte i NAV, ikke automatisk satt ned foten for deltakernes egne løsningsforslag. Deltakerne opplevde at veilederne ga dem anerkjennelse og at de støttet dem på en realistisk måte.

Noen av deltakerne ble i fulgt opp av private tiltaksleverandører som del av sitt kvalifiseringsprogram. Disse deltakerne opplevde dette som god og fleksibel oppfølging. Noen av deltakerne hadde gått på kurs i regi av disse tiltaksleverandørene før de startet i kvalifiseringsprogrammet. De gav uttrykk for at oppfølgingen tiltaksleverandørene gjorde i regi av KVP var bedre enn den som ble gitt når man gikk på kurs selv om tiltaksleverandøren var den samme. Veilederne i KVP har tett oppfølging av tiltaksleverandørene (se kap. 5.2).

Deltakerne var fornøyde med den individuelle oppfølgingen. De opplevde at de fikk god støtte, samtidig som de ble utfordret og stilt krav til. Veilederne var hyggelige, tilgjengelige, lette å kommunisere med og oppfølgingen var individuelt tilrettelagt.

Blant deltakerne som hadde gått over på sosialhjelp i påvente av uførepensjon, var det ingen som uttrykte tilfredshet med oppfølgingen. De opplevde at de ble overlatt til seg selv. En sa ”Det er ingen kontakt. Det er litt rart, men jeg savner det ikke”. Dette sitatet forsterker inntrykket av at sosialhjelp oppfattes som en passiv form for ytelse.

Blant informantene i vårt utvalg er brukertilfredsheten større blant deltakerne som hadde hatt kontakt med veiledere i kvalifiseringsprogrammet enn dem som hadde kontakt med andre saksbehandlere i NAV. Det er også lagt opp til en mer aktiv form for veiledning i KVP enn for dem som mottar sosialhjelp i påvente av uførepensjon. Kontakten med veilederne i KVP var kjennetegnet av en personlig kontakt, og dette var noe deltakerne satt stor pris på. Veilederne i KVP har også deltatt i utforskningen av nye og alternative møtearenaer, for eksempel samarbeidet som har pågått på Brannstasjonen (se kapittel 5) samarbeidet med

KREM, utprøvning av nye modeller for evaluering osv. Dette er tiltak som har bidratt til å utvikle en ny og mer personlig kontakt mellom brukerne og de ansatte, noe som gjenspeiler seg i evalueringen av den individuelle oppfølgingen. Den nære relasjonen mellom de ansatte og deltakerne kan ha bidratt til at deltakerne har fått en tettere oppfølging, men det kan også ha vært påvirket av at prosjektet er blitt fulgt av forskere. På en annen side kan også den tette kontakten med veilederne ha gjort det vanskelig for deltakerne å komme med kritikk av dem.

Mye tyder på at deltakernes evaluering av veiledning i KVP gjenspeiler den satsningen de ansatte har hatt på å utvikle andre sider av yrkesrollen. Veilederne oppga at de har forsøkt å ikke være ”så firkantet”. De har lagt vekt på å kunne inngå i andre relasjoner til brukerne, for eksempel ved at de spiser lunsj og trener sammen med brukerne. De beskriver seg selv mer som miljøarbeidere enn som saksbehandlere.

Når flertallet av deltakerne uttrykker at de var svært fornøyde med hjelpen de hadde fått i kvalifiseringsprogrammet, har de dette til felles med andre brukerundersøkelser av KVP (Legard, Schafft og Spjelkavik 2009, Reichborn-Kjennerud 2009). Deltakerne i Horten-prosjektet har opplevd at de har hatt stor grad av individuell medvirkning i utviklingen av innholdet i kvalifiseringsprogrammet. Mange har sett dette som en forutsetning for å få et utbytte av det. Deltakerne har også hatt innflytelse på kollektivt eller systemnivå ved å kunne påvirke det generelle tjenestetilbudet. Dette beskrives nærmere senere i rapporten. To av deltakerne sitter forøvrig i brukerrådet for NAV.

For enkelte hadde overgangen fra KVP og til andre ytelser vært vanskelig. I kvalifiseringsprogrammet ble de vant med at veilederne fulgte dem godt opp, mens i andre ytelser ble de mer overlatt til seg selv. Mye tyder på at NAV bør planlegge og gjennomføre overgangene fra en ytelse til en annen på en bedre måte. Det betyr mye at noen ”bryr seg”, uavhengig av hvilken ytelse de mottar.

#### **4.8 Utbytte av Endringsmetodekurs to og et halvt år senere**

Vi spurte deltakerne om hvordan de opplevde utbyttet av Endringsmetodekurset to og et halvt år senere. Kurset hadde betydd mye for mange.

En av deltakerne beskrev sine erfaringer slik:

Det er mye som sitter igjen. Det var et lurt trekk å begynne med Speakers Corner slik at alle fikk ut det som var av ”edder og galle”. Husker første kvelden da vi skulle presentere oss. I stedet for å fortelle om alt du ikke får til, ble det lagt vekt på at vi alle har erfaringer som vi kan bruke. Fikk følelsen av å være noe likevel. Etter mange år med mobbing, var dette noe som var viktig for meg. Et viktig stikkord var at



jeg fikk selvtillit, begynte i alle fall å utvikle det. En annen erfaring var samholdet i gruppa, enda alle kom fra ulike deler av samfunnet. Det var viktig. Etter kurset fikk jeg også til et mye bedre samarbeid med NAV. Dette hadde kanskje sammenheng med at noen av veilederne selv var med på et av kursene.

Deltakerne var opptatt av måten de var blitt møtt på. I motsetning til andre kurs, opplevde de at kurset hadde et annet fokus. I stedet for å vektlegge hva deltakerne ikke hadde fått til, ble det lagt vekt på hva de hadde fått til og deres kompetanse. Ved å bli møtt på denne måten, begynte de å se på seg selv på en ny måte, noe som ga grunnlag for utvikling av selvtillit og egenverd.

Deltakerne så det som verdifullt at de hadde fått anledning til å gi uttrykk for sinne og frustrasjoner. De var lei av å gå på sosialhjelp, av økonomiske problemer, av måten de var blitt møtt på av omgivelsene, av saksbehandlere som de ikke ga dem hjelpen de trengte, av mangel på selvtillit, av opplevelsen av skam og mye mer. De fleste trengte å ”blåse ut” og legge frustrasjonen bak seg. Mange mente at denne utblåsningen hadde vært en forutsetning for å komme i gang med det personlige utviklingsarbeidet. Det var også verdifullt at kurset var arrangert i gruppe slik at de fikk møte andre i samme situasjon. Dette bidro til at de ikke følte seg så alene om vanskelighetene de møtte i hverdagen. Det var godt å kunne snakke åpent om sine problemer med andre som kjente dem igjen fra eget liv. Noen sa at det var første gang de hadde delt så mange av sine følelser og opplevelser med andre. Det var starten på en selverkjennelsesprosess og på noe nytt. En uttrykte seg slik:

Samtalene med veilederen om handlingsplanen var viktig for meg. Det fikk meg til å tenke nytt. Han spurte meg om hva jeg hadde lyst til å gjøre, og så kom jeg på ting som jeg lenge hadde vært interessert i å gjøre. Da jeg kom hjem begynte jeg å planlegge videre på grunnlag av denne samtalen. Når du går arbeidsledig kan det være godt å komme seg vekk. Det kan lett bli en ond sirkel. Tankene blir negative, og selvbildet dårlig. Det kan bli mye drikking, og du kan bli giddelaus og dorsk. Det er særlig om sommeren at dette er vanskelig. Kanskje du går i parken og kjøper noen øl og sitter der, ja så baller det på seg. Skitt, det gjør vel ikke noe om jeg tar noen pils nå som jeg ikke er i arbeid osv.

På kurset fikk den enkelte veiledning og hjelp av andre brukere til å utvikle en ny og annerledes handlingsplan. Denne skulle ta utgangspunkt i den enkeltes personlige kompetanse, samt bygge på deltakernes visjoner og ønsker for fremtidig arbeid og aktiviteter. Mange likte at de fikk veiledning av andre brukere og som de kunne identifisere seg med. Det gjorde det lettere for dem å komme i gang med egen utviklingsprosess.

Flere mente at de hadde tilegnet seg nye måter å kommunisere på. Det var to sider ved kommunikasjonstreningen som ble trukket frem. Det ene var å uttrykke ”jeg budskap”, altså uttrykke sine egne følelser, og ikke hva en tror andre føler. Det andre var å kunne stille åpne

spørsmål fordi disse åpnet opp for en mer positiv form for kommunikasjon. Deltakerne opplevde at kommunikasjonstreningen ga dem et verktøy som de kunne anvende i praksis og som de har opplevd virket. Veilederne har også bemerket at deltakerne i prosjektet har tilegnet seg andre og mer konstruktive måter å kommunisere på sammenlignet med andre deltakere i KVP.

Mange hadde negative erfaringer med at de hadde uttrykt mye sinne, særlig i møte med forvaltningen, og at dette ikke hadde fungert konstruktivt. Mange var stolte av at de hadde tatt ordet i større forsamlinger og gitt uttrykk for hva de mente. De hadde lagt merke til at andre hadde gjort det samme. Erfaringene hadde bidratt til å endre kommunikasjonen med andre, noe følgende sitat uttrykker:

Det var mye ovenfra og ned før, og dette ble det snudd på her. Endringen i måten å kommunisere på har nok vært det viktigste kurset i Endringsmetode har bidratt med for min del.

Sitatet viser kurset i Endringsmetode hadde gitt deltakerne nye måter å kommunisere på, og som i ettertid hadde vist seg å være nyttig.

Enkelte understreket verdien av å skrive sitt eget eventyr. Denne oppgaven handlet om at den enkelte skulle skrive et eventyr hvor de kunne reflektere over sitt eget liv og se mulighetene fremover. Skrivningen av eget eventyr har mange fellestrekk med narrative metoder. Ved hjelp av metaforer kunne de utvikle en fortelling som handlet om deres eget liv, samtidig som den også kunne oppfattes som et eventyr. Kravet om en lykkelig slutt, bidro til at de kunne løfte blikket fremover. Mange opplevde at dette hadde vært en god måte å reflektere rundt deres eget liv, om vanskeligheter, men også muligheter. Flere beskrev denne øvelsen som en form for terapi, men hvor de selv var terapeuten. Andre hadde ikke utbytte av skrivningen av eget eventyr. De kom aldri i gang.

De sosiale sidene ved kurset var viktig for mange. De fleste hadde følt seg inkludert, og det var verdifullt å møte andre med erfaringer som lignet deres egne. De viste ofte til samtaler som hadde gitt dem ”en ny måte å se tingene på, en annerledes måte”. En annen sa: ”Samholdet var veldig viktig. Det var også veldig hyggelig. Det ville de aldri ha fått til på et NAV-kontor”. En av deltakerne opplevde at kurset hadde vært en arena for sosial trening:

Jeg jobbet veldig mye med meg selv og med den sosiale treningen. Å reise seg opp og snakke i forsamlinger er noe jeg ikke har gjort på 20 år. Jeg kom ut av hulen. Her kunne vi ikke stikke av.

En annen side ved sitatet er at han fremhevet at ”Her kunne vi ikke stikke av”. Kurset hadde gitt ham en anledning til å jobbe med seg selv, og han la vekt på betydningen av kontinuitet for å lykkes i dette arbeidet.

Kurset ble også beskrevet som en form for terapi, noe denne deltakeren uttrykte:

Det viktigste for meg var den individuelle innvirkningen. Jeg ble jo dratt ned dit jeg skulle være, og så kunne jeg gå derfra. Jeg ble satt på plass. Det var ikke det at jeg ikke forstod det, men at jeg skjøv alt i bakgrunnen. Jeg fikk et nytt startpunkt. Ofte er det slik at du må først ned og så kommer det positive etterpå. Det var mange nye tanker som jeg ikke hadde tenkt på.

Sitatet viser at enkelte opplevde kurset som en ny start. Det hadde bidratt til innsikt i egen livssituasjon for så å komme videre i egen utvikling.

Det var flere forhold som deltakerne så som forutsetninger for at kurset hadde vært vellykket. Det var viktig at kurset ble avholdt langt hjemmefra og slik at deltakerne ikke kunne stikke av gårde når det passet dem. Omgivelsene i Tyrkia var også viktige, at det var varmt og at de ble møtt med vennlighet og at de opplevde å bli kjent med en ny kultur. Gruppeaktivitetene var av stor betydning for mange, men den viktigste suksessfaktoren var likevel kursledelsen.

Kurslederen engasjerte og inspirerte deltakerne ved å dele rikt av egne erfaringer. Hun framstod som en modell til etterfølgelse. Hun bidro til å skape håp om forandring, og viste deltakerne ulike veier de kan gå. De tilegnet seg nyttige verktøy som de kunne benytte i det videre arbeidet, for eksempel kommunikasjonsferdigheter og handlingsplaner. Entusiasmen som deltakerne følte, uttrykkes i følgende sitat: ”Etter kurset var jeg klar for å begynne med hva det skulle være”.

For enkelte var det en nedtur å komme hjem fordi de ikke fikk den aktive oppfølgingen som de hadde forventet seg. De hadde vært motivert for å gjøre noe med situasjonen, men opplevde at de ble overlatt for mye til seg selv. Uklarheter om det var NAV eller KREM som skulle ha ansvaret for den videre oppfølgingen, bidro til dette. Dette ble imidlertid raskt oppklart. Det er NAV som har ansvaret for den individuelle oppfølgingen av deltakere i Kvalifiseringsprogrammet.

Selv om deltakerne hadde ulike erfaringer fra deltakelse på kurset i endringsmetode, ville alle anbefale kurset til andre. Kurset hadde inspirert dem til å komme videre med egne

handlingsplaner, til å se tingene på en ny og annerledes måte og til å tørre å ta nye sjanser. De opplevde at deres erfaringsbaserte kunnskaper ble anerkjent. De ulike elementene ved kurset bidro til å utvikle deltakernes selvtillit og tro på at de kan komme videre i livet. De mente at kurset er av stor betydning for dem som står på stede hvil og som prøver å forandre sine rutiner for å komme videre.

#### **4.9 Oppsummerende drøfting**

Økonomisk sett sliter de fleste fortsatt med økonomiske problemer, men for dem som har kommet i arbeid er situasjonen noe lettere. Gjeldsproblematikken er fortsatt en utfordring for mange. Det er få endringer i deltakernes bosituasjon. To av deltakernes hadde fått avklart at helseproblemene hindret dem i å gå ut i arbeidslivet, og de hadde søkt uføretrygd. En er fortsatt under arbeidsavklaring, og en vet vi lite om. Fem av ni deltakere har kommet i arbeid, og det må ses som et positivt resultat av den individuelle oppfølgingen.

For flere startet rehabiliteringsprosessen ut i arbeidslivet gjennom ulike former for hospitering i KREM, og dette har nok vært et springbrett for dem. Deltakelsen i KREMS aktiviteter ga dem en struktur i hverdagen og tilgang til et arbeidsfellesskap som de hadde savnet.

Verdifulle erfaringer fra kontakten med private tiltaksarrangører i NAV har også vært av betydning for deltakerne som er kommet ut i jobb. Videre trekkes frem verdien av tett oppfølging fra NAV. De har satt pris på veiledernes personlige egenskaper, og deres evne til å stille krav samtidig som de har gitt støtte. Dessuten har de vært tilgjengelige og drevet med aktiv oppfølging.

De har alle sett verdien av å delta i kurset i Endringsmetode. Kurset ga dem en ny start. Fra skam og følelser av nederlag, ga kurset dem troen på dem selv og egen kompetanse. De fikk økt selvtillit og et bedre selvilde. De ble presentert med ulike former for verktøy som de kunne bruke til å utvikle planer fremover. Møtet med andre i samme situasjon, ga gjenkjennelse og opplevelser av ikke å stå alene. For de fleste representerte kurset i Endringsmetode et viktig vendepunkt i livene deres og alle anbefalte kurset til andre.

Det var først ut i det andre året i kvalifiseringsprogrammet at de fem kom ut i arbeid. Etter det først året hadde mange kommet i gang med regelmessige aktiviteter, de hadde utviklet sitt sosiale nettverk og at livskvaliteten var blitt bedre (Slettebø mfl 2009). De var mer optimistiske, glade og hadde mer pågangsmot og energi enn tidligere. Et bedre selvilde, bedre selvfølelse og opplevelse av bedre livskvalitet, synes å ha vært en viktig forutsetning for

å nærme seg arbeidslivet. Dette ga et godt grunnlag for veiledernes videre arbeid med å følge dem ut i ordinært arbeid.

Vi har erfart at empowerment-modellen på mange vis gir innsikt i deltakernes utviklingsprosess. Empowerment er både et mål og et middel. Det skal bidra til at folk tar økt styring over sitt eget liv, og denne prosessen består av følgende elementer: Utvikling av selvtillit, selvrespekt, stolthet, gruppebevissthet, reduksjon av selvbebreidelse, personlig ansvar for egen utvikling, brukermedvirkning og økning av kompetanse.

Deltakerne beskrivelse av sin egen prosess sammenfaller med den teoretiske forståelsen av empowerment. Både kurset i Endringsmetode og den individuelle oppfølgingen fra NAV har lagt til rette for at deltakernes har tatt et ansvar for sitt eget liv. På kurset i Endringsmetode fikk de hjelp til å anerkjenne egen kompetanse, og følelser av skam er redusert og blitt erstattet med stolthet. De har møtt andre i samme situasjon som seg selv. Dette har skapt en følelse av gjenkjennelse, at en ikke står alene og en form for gruppebevissthet. De har identifisert og utviklet ny kompetanse, og gjennom aktiv brukermedvirkning har de tatt ansvar for egen utvikling. Mye av dette arbeidet har KREM stått for, men det skal også fremheves at NAV har spilt en viktig rolle i å tilrettelegge for yrkesdeltakelse. NAV har bidratt med en individuell oppfølging, økonomiske ressurser og koplet brukerne til arbeidsmarkedstiltak som har hjulpet dem ut i arbeidslivet. Det er på mange måter partnerskapet mellom NAV og KREM som har vært utslagsgivende for at mange av deltakerne har kommet seg i arbeid.

Studiet av deltakernes tilnærming til arbeidslivet har bidratt til å utvikle den teoretiske forståelsen av empowerment. Denne prosessen har for deltakerne i dette prosjektet bestått av følgende elementer:

Møtet med andre brukere i samme situasjon

- Få utløp for sine frustrasjoner
- Utvikling av selvbilde, selvtillit, håp og motivasjon
- Anerkjennelse av kompetanse på bakgrunn av erfaringsbaserte kunnskaper
- Kommunikasjonstrening
- Tett individuell oppfølging av veiledere i NAV
- Tilbud om aktiviteter som gir struktur i hverdagen og tilgang til et arbeidsfellesskap
- Kontakt med arbeidsmarkedsbedrifter som bindeledd ut i arbeidslivet

Utviklingen av et bedre selvbilde og økt selvtillit, bidro til at flere av deltakerne selv tok kontakt med potensielle arbeidsgivere og hvor de lyktes med å komme i arbeid.

Veien ut i arbeidslivet har vært lang for deltakerne i dette prosjektet. Dette er ikke overraskende tatt i betraktning hvor lenge de har stått utenfor arbeidslivet før de begynte på kurset i Endringsmetode. Intensjonen om at deltakere i kvalifiseringsprogrammet skal ut i arbeid i løpet av ett år, samsvarer ikke med deltakernes erfaringer i dette prosjektet. Jo lengre du har stått utenfor arbeidslivet, jo lengre tid tar det for å komme tilbake.

## **KAPITTEL 5. METODEUTVIKLING I KVALIFISERINGSPROGRAMMET**

### **5.1 Innledning**

Siden KVP er et relativt nytt program, pågår det mye metode-, tjeneste-, og organisasjonsutvikling i alle kommuner parallelt med innføringen og driften av programmet. NAV- Horten ønsket å bruke deltakelse i forskningsprosjektet til å utvikle kvalifiseringsprogrammet i kommunen. KVP-veilederne ønsket å arbeide med hvordan de kunne forbedre oppfølgingen av den enkelte kunne bli mest mulig i tråd med deltakernes behov og ønsker. De hadde også et ønske om å utvikle ideer til hva ”Stasjonen” kunne brukes til i KVP-sammenheng.

Stasjonen er en gammel brannstasjonen i kommunen som er omgjort til et kommunalt sysselsettingstiltak der brukere er i arbeidstrening eller individuell oppfølging. Veilederne i KVP møter ofte brukerne på stasjonen, og hvor de kan drikke kaffe og snakke sammen på en mer uformell måte enn det som oppleves på NAV-kontoret. Veilederne er fast på stasjonen to dager i uken. Det er plass til om lag 60 deltakere på Stasjonen. Mange av KVP-deltakerne er også i tiltak der.

Evalueringen av KREMs kurs i endringsmetode er knyttet opp til HUSK Osloregionen. I HUSK samarbeider praktikere, brukere og forskere om utvikling av bedre tjenester gjennom blant annet etablering av nye samarbeidsarenaer. Det var derfor naturlig å bygge på slik samarbeidstenkning når vi i prosjektet arbeidet med metoder for tett individuell oppfølging og ideer til bruk av Stasjonen. Partnerskap mellom deltakere og praktikere ble et mål for dette arbeidet.

I dette kapitlet presenteres en metodeutviklings- og organisasjonslæringsprosess som har pågått i prosjektets siste år. Først presenteres det organisatoriske utgangspunktet for Horten KVP. Så følger en beskrivelse av en arbeidsform som har muliggjort kollektiv medvirkning om forslag til bedring av individuell oppfølging og tiltaksutvikling på strukturelt nivå. Vi presenterer de konkrete forslagene arbeidsformen munnet ut i, samt deltakernes og veilederne vurdering av prosessen som helhet.

### **5.2 Organisatorisk utgangspunkt for KVP**

Kommunene har stor frihet til å utvikle sitt eget NAV-kontor slik at det passer best mulig med de lokale forhold. I partnerskapet mellom stat og kommune er kvalifiseringsprogrammet et kommunalt koordineringsområde i NAV, og kommunene velger ulike modeller for organisering av arbeidet med kvalifiseringsprogrammet. Siden KVP er så vidt nytt (2007), er

det ikke foretatt evalueringer av ulike modeller for KVP-arbeid, eller utviklet retningslinjer for organisering. Kommunene har derfor i stor grad utviklet organisering, arbeidsformer og rutiner fra bunnen av hver og en.

Horten kommune har fullskala NAV-modell der alt som er mulig, er lagt inn i NAV. Det er i hovedsak to ansatte, veiledere, som har ansvar for KVP-deltakerne i kommunen. De to veilederne har kontorer på NAV, men møter som tidligere nevnt brukerne også på Stasjonen. Stasjonen er den gamle brannstasjonen i Horten som NAV har tatt i bruk som en møteplass mellom ansatte og brukere, og hvor de også har utviklet enkelte sysselsettingstiltak.

Kommunen hadde opprinnelig et måltall på 73 deltakere i KVP, men dette ble redusert til 47 i 2010. Det har fram til i dag vært flere deltakere inne i programmet enn det måltallet krever. I KVP skal det være tett individuell oppfølging av deltakerne. Det sier seg selv at det er problematisk for to veiledere å drive tett individuell oppfølging av mer enn 70 deltakere. NAV har derfor inngått samarbeid med private leverandører av kurs og oppfølgingstjenester om oppfølging av mange av KVP-deltakerne i kommunen. KVP-veilederne har samarbeidsmøter om deltakerne hver 14. dag med disse leverandørene. I tillegg har de tettere kontakt med tiltaksarrangørene i perioder der det vurderes nødvendig for oppfølging av KVP-deltakerne. KVP-veiledernes roller veksler med de behov deltakerne har.

### **5.3 Partnerskap om metodeutvikling**

For å kunne samarbeide om metodeutvikling, var det sentralt at alle parter hadde den samme tilgangen til informasjon om grunnlaget for samarbeidet. Grunnlaget i denne sammenhengen bestod av intervjuemateriale (foretatt i mars 2010) om mange aspekter ved deltakernes livssituasjon og deres vurdering av KVP i Horten. Denne delen av prosjektet startet med et dagsseminar der vi som forskere la frem resultatene av de intervjuene vi hadde hatt med KVP-deltakerne den samme våren. Alle KVP-deltakerne i undersøkelsen og de to veilederne i KVP var invitert. Seminaret holdt vi på ”Stasjonen” i april 2010. Fremlegget ble holdt etter en ”reflekterende teammodell” og er beskrevet i punkt 1.3 i denne rapporten.

Etter presentasjonen av resultater av intervjuundersøkelsen, delte vi oss inn i tre grupper. Gruppene fikk i oppgave å jobbe med forbedring av KVP-Horten, herunder hva Stasjonen kunne brukes til i KVP-sammenheng. Gruppene arbeidet med utgangspunkt i det som var presentert fra intervjuene med deltakerne.



I oppsummeringen i plenum kom det mange konkrete forslag til tiltak og ordninger Stasjonen kunne huse. I punkt 5.4. nedenfor gjengis disse sammen med en oppdatering på hva som er gjort i det enkelte tilfelle.

### **Oppfølging av seminaret**

På seminaret ble det nedsatt en arbeidsgruppe bestående av de to veilederne og to av deltakerne. Denne gruppen skulle gå gjennom materialet fra seminaret, konkretisere og se på omfang av de enkelte tiltakene. Det ble avholdt ett møte i arbeidsgruppen. En av deltakerne hadde ikke mottatt innkalling til møtet og møtte derfor ikke. På møtet i arbeidsgruppen ble punktene sortert og delt opp i ting som kunne gjøres i KVP på kort sikt, og saker som var mer omfattende og skulle sendes videre opp i systemet. De ansatte i KVP glemte å sende ut informasjon om hva som hadde skjedd i forlengelsen av seminaret. Etter påtrykk for forskerne sendte de ansatte i NAV ut et referat fra møtet i arbeidsgruppen, oppdatert med hva som hadde skjedd og skulle skje med de ulike ideene som kom opp, ble sendt ut til alle deltakerne senhøstes 2010.

### **Evaluerings av arbeidsformen**

Da vi spurte KVP-deltakerne som deltok på seminaret hvordan de vurderte den dagen, fikk vi positive svar om selve gjennomføringen av seminaret og formen det hadde.

Deltakerne fremhevet samarbeidsmodellen der de selv, veilederne og forskerne jobbet sammen om utvikling av ideer. De vektlegger viktigheten av å være sammen og arbeide sammen på en likeverdig måte.

Det er jo vits i å jobbe sånn. De må høre røstene fra brukerne. Det er synd at brukerne som oftest bare er sinte, eller at de er i situasjoner hvor de kun er opptatt av sin egen sak. Det blir lett bare klaging. Slikt sett er det annerledes på et sånt seminar. På seminar får en høre ting på en annen måte, og det blir satt i system. Der er veldig annerledes enn om jeg stikker innom NAV- kontor og klager min nød. Det må jo være et system som fanger opp dette, og så må det være noen som setter seg ned og analyserer tingene så man får en mer helhetlig bilde.

Denne deltakeren satt ord på verdien av å være del av et system som vektlegger medvirkning på kollektivt nivå. Når saken løftes opp på et nivå over den enkeltes egen sak, kan dynamikken mellom brukere og ansatte bli mer konstruktiv. Vedkommende påpekte betydningen av oppfølging av slike medvirkningsprosesser, og at brukarmedvirkningen må være reell.

En annen deltaker understreker denne ”edrueligheten” i forhold til forventninger om endring etter et slikt seminar:

Det var veldig hyggelig. Det var konstruktivt og man ble hørt. En kunne si det en ville forbedre. Jeg er positiv realist. Vet at ikke alt kan bli forandret på. Husker ikke punktene akkurat nå, men de hører i hvert fall etter.

Å bli hørt på og tatt på alvor har stor betydning, selv om ikke alle de endringene som foreslås blir tatt til følge.

De deltakerne som ikke var på arbeidsgruppemøtet fikk ikke informasjon om det som skjedde, og de uttrykte seg kritiske om dette, her er to sitater fra intervjuene:

(...) vi hadde en god diskusjon. NAV-ansatte var jo der og da kom vi med de forslagene slik som vi så på det. Etterpå var det jo dødt. Vi fikk et referat, men har ikke hørt noe mer.

Ville gjerne være med på prosessen etter brannstasjonen. Men har ikke hørt noe og forventer ikke noe heller. Det ville være ok å få en tilbakemelding, du er jo med på noe og bidrar med noe.

Deltakernes utsagn viser hvor viktig det er at slike seminarer følges opp, og at informasjonen som formidles blir tatt hensyn til. Deltakerne opplevde at de bidro med noe på seminaret, og de ønsker bekreftelser på hva organisasjonen har lært ved å lytte på dem. Veilederne ble gjort oppmerksomme på at deltakerne savnet tilbakemelding, og informasjon om det videre arbeidet ble sendt deltakerne i etterkant.

Veilederne ble også spurt om sin vurdering av dagsseminaret. De var opptatt av at seminaret skapte en ny arena for dialog, og at det å bli kjent på en slik måte gir annen informasjon om deltakerne enn hva som vanligvis fremkommer i en deltaker-veilederrelasjon.

Jo, det kom mye ut av det. Ble kjent med brukerne på en annen måte, også dem jeg ikke har et ansvar for å følge opp. Vi fikk jo en del konkrete tips og råd når det gjelder å utvikle ting videre. Vi fikk et godt innblikk i hvordan de tenkte, og som er vanskelig å få kjennskap til gjennom det som kommer ”svart på hvitt”. Det var også mange gode diskusjoner selv om det ikke nødvendigvis kommer så mye ut av alt. Det er likevel et spark til oss til å sette i gang med nye ting, et lite kick som gjør jobben morsom. En faller jo lett inn i at sånn og sånn gjør vi det her, dag etter dag, men et slikt seminar gir motivasjon til å ta tak i en del ting.

Det å være sammen med deltakerne ga motivasjon til å gjøre nye ting eller gamle ting på nye måter. De ble motiverte til å ”sette i gang” og at dette bidro til å gjøre jobben morsom.

#### **5.4 Ideer til utvikling av KVP Horten**

Gruppene som på seminardagen diskuterte mulige forbedringer for KVP Horten, tok utgangspunkt i resultatene fra intervjuundersøkelsen. På bakgrunn av resultatene de hadde fått formidlet, kom de frem til mange temaområder og konkrete tiltak de mente ville bedre KVP og situasjonen til KVP-deltakerne. I dette avsnittet gjengis gruppenes forslag. Neste punkt,

5.5, omhandler hva som kom ut av arbeidsgruppens gjennomgang av materialet fra seminaret, og hva som er blitt gjort som oppfølging av disse punktene.

### **Gjeld**

I kapittel 4 om deltakernes livssituasjon to år etter Endringsmetodekurset (T2) går det frem at mange av dem er gjeldstynget og sliter med hvordan de skal håndtere dette i et fremtidig arbeidsliv. Gjeldstyngheten bidrar til at det er vanskelig å tenke seg muligheten av en fremtidig jobb. Trusler om store og evige lønnstrekk henger over en situasjon med ordinær jobb og lønn. En av gruppene foreslo at det ble ordnet med en form for fredningsperiode, der all gjeld ble frosset og kreditorer holdt fred. Fredningstiden burde være i programperioden og i ett år i etterkant av at deltakeren hadde kommet i jobb. Fredningstiden ville bidra til at deltakerne fikk konsentrert seg om det de skal mens de er med i KVP, nemlig å komme i jobb. En slik fredningstid ville forutsette hjelp til økonomistyring, og gjeldsrådgivning i starten av KVP.

### **Helse**

Et annet forhold ved deltakernes livssituasjon etter Endringsmetodekurset, og som helt klart påvirket deres muligheter til å komme i arbeid, var deres helsesituasjon. Det gjelder både psykisk og fysisk helse. En av gruppene foreslo at det burde være en psykolog på Stasjonen tre timer i uka. En psykolog kan ha et annet blikk og kompetanse når det gjelder deltakernes mentale helse enn en NAV-veileder kan ha. Vedkommende kunne veilede, gi henvisninger, og hjelp til det å komme videre i forhold til lettere psykiske lidelser. Et tilsvarende ønske var tilgang på en fysioterapeut. En fysioterapeut kunne også ha et helhetlig blikk, fokusere på fysisk helse og bevegelsesmønster, og vurdere behov for tiltak/utstyr som kunne bedre den enkeltes funksjonsevne.

### **Tett oppfølging**

I KVP skal det være tett individuell oppfølging. En gruppe mente at veilederne kan være mer pågående og kreve mer av deltakerne i den relasjonen de hadde. Gruppen fremhevet at god oppfølging krever i mange sammenhenger at veilederne i KVP kjenner deltakerne godt. Den beste måten å bli kjent med hverandre på er å gjøre noe sammen. Gruppen foreslo aktiviteter der veiledere og deltakere er sammen på turer, båtpuss, ekskursjoner osv.

### **Samarbeid med næringslivet**

Målet med KVP er at deltakerne skal komme i jobb. Som ledd i arbeidet med å forbedre NAV- Hortens KVP foreslo en av gruppene å bedre kontakt mellom NAV og næringslivet. De

mente at NAV bør sitte i det lokale NHO-utvalget for å sikre dialogen. NAV kunne informere mer til bedrifter om sine ting. Gruppen argumenterte for at det er viktig å bevisstgjøre næringslivet på at brukere av NAV har tett oppfølging og kan brukes i næringslivet.

### **Kartlegging arbeidsevnevurdering**

Deltakerne i en av gruppene ønsket å tone ned, eventuelt fjerne skjemaet som brukes i NAVs arbeidsevnevurdering, og heller bruke kompetanseskjemaet fra Endringsmetodekurset i Tyrkia. Kompetanseskjemaet er en oppstilling av en rekke ulike sosiale kompetanser der den som fyller ut skjemaet kan krysse av for ut fra vurdering av egen kompetanse. Oppstillingen av kompetansetyper er en videreutvikling av arbeidet til Greta Marie Skau i boken Gode fagfolk vokser (2005). Det var et ønske om at det kunne utvikles en sjekklister slik at alle som kommer i kontakt med KVP får kartlagt alle punkter. I gruppen mente de at deltakerne må sikres en mer forutsigbar kartlegging, uavhengig av hvilken konsulent de møter. Deltakerne må være med på å utforme innholdet i disse kartleggingssjekklistene.

### **Sosial trening og bruk av ”Stasjonen”**

Deltakerne i en annen gruppe fremhevet at mange av KVP-deltakerne trenger sosial trening og et bredere sosialt nettverk. En måte å få til dette på er å lage kurs der deltakere som har kompetanse på et felt deler sin kunnskap med andre, eller at andre kommer på Stasjonen og deler sine erfaringer med andre. De så for seg at å planlegge, gjennomføre og evaluere kursdager kunne være en god arena for trening til arbeidslivet. Verken deltakelse eller kursledelse trenger å være forbeholdt deltakere i KVP. Det kan være flere grupper potensielle kursdeltakere i Horten, for eksempel pensjonister. Sistnevnte kunne snakke om krigen i Horten osv.

KVP kan også initiere matgrupper, der et passende antall deltakere var i samme gruppe og var sammen om å planlegge, lage, spise og rydde opp etter middag en gang eller to i uken. Slike arrangementer gir muligheter for å utvikle kompetanse, men også tilbud om hyggelig samvær.

Deltakerne i KVP kan også trenge tilgang på kompetanse de ikke har råd eller anledning til å skaffe seg på egen hånd. En gruppe foreslo at Stasjonen kunne tilby slik kompetanse, for eksempel gjeldsrådgivning, skriveverksted (søknader, selvangivelse, brev, cv osv), datakurs (tekstbehandling). Dette kunne også være åpent for andre og med det bidra til å bygge ned tersklene mellom Stasjonen og omgivelsene.

Deltakere i en gruppe var spesielt opptatt av ledelse av Stasjonen. De mente at det ville vært fint med en todelt ledelse på stasjonen. De så for seg en delt ledelse mellom brukere og NAV, slik at brukerne kunne ha mer innvirkning på hva Stasjonen blir brukt til og hvordan den blir drevet. Det ble foreslått at en av brukerne kunne fungere som tillitsvalgt og ha faste møter med leder. Det var imidlertid ingen som på det tidspunktet ville påta seg dette, men det er et tema som kan tas opp igjen i 2011.

Noen av deltakerne mente at Stasjonen kan benyttes på andre måter, for eksempel kan stedet benyttes av andre grupper, for eksempel ved utleie og utlån. Dette kan bidra til å utvikle kontakten mellom KVP og NAV og resten av lokalbefolkningen. De som er tilknyttet Stasjonen kan stå for drift, utleien, matlagning, vasking osv.

### **Informasjon til KVP-deltakere**

En av gruppene ønsket at informasjonen som sendes ut av KVP til nye brukere bør evalueres, og brukerne bør trekkes inn i dette arbeidet. Er informasjonen tilstrekkelig? Brukerne bør kjenne til at de kan ta med seg en støtteperson som kan bistå dem i møtet med NAV. En må vurdere både innhold (temaer) og form (språk) i informasjonen som sendes ut. Er det behov for å utvikle en ny brosjyre? Informasjonspakken bør sendes ut til ulike samarbeidspartnere for å få innspill til utviklingen av denne, for eksempel Familiehuset, rusteamet, barnevernet, helsetjenestene.

### **Varighet av KVP**

I Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningens § 32 heter det at

Programmet kan gis for en periode på inntil ett år og kan etter en ny vurdering forlenges med inntil ett år. Programmet kan etter en særskilt vurdering forlenges utover to år. Godkjent permisjon kommer i tillegg.

Deltakerne i en av gruppene mente at det er for kort med to år, og ønsker å jobbe mot sentrale myndigheter for å endre dette. Et forslag var å settes ned en lokal arbeidsgruppe med brukere og ansatte som jobber sammen om å påvirke sentrale myndigheter. I denne lobbyvirksomheten kan også andre aktører delta, for eksempel forskere, pressefolk, ansatte og brukere i andre kommuner. Målet er å påvirke sentrale myndigheter.

### **Obligatorisk introduksjonskurs til KVP**

I en av gruppene ble det uttrykt et ønske om å utvikle et obligatorisk introduksjonskurs for alle nye deltakere i KVP. Kurset bør ha fire til fem deltakere slik at man kan bli kjent og føle seg trygge på hverandre. Dette kurset bør bistå deltakerne med informasjon og drøftingen av

mange av de aktuelle temaene som berører den enkeltes hverdag. Her bør det være muligheter for informasjon og drøfting, samt møte andre i samme situasjon.

Deltakerne mente at det kunne være aktuelt å starte kurset med deler av innholdet i KREMs Endringsmetodekurs hvor man tilbyr Speakers Corner, kommunikasjonstrening og utvikling av personlig kompetanse. Erfaringene fra Endringsmetodekurset kan være overførbare til tilbudet som utvikles lokalt. Et slikt kurs kunne også ta opp temaer knyttet til økonomi, gjeldsrådgivning, budsjettering, rusproblemer, helse, hvordan jobbe med familieproblemer, bedring av boforhold, brukernes relasjoner til barna og forebygging av at problemer skal gå i arv, samvær, konflikthåndtering, utvikling av motivasjon og selvinnsikt. På kurset må det gis anledning til å utveksle og dele erfaringer og muligheter for å få informasjon om hvor de kan få hjelp med problemene. For å få i gang gruppeprosessen ble det foreslått at kurset kunne gå over tre dager og helst med en overnatting. Tanken var at introduksjonskurset skulle utvikles og drives i et partnerskap bestående av veiledere i NAV og av brukere.

Gruppen som fremmet forslaget understreket at et slikt forslag må drøftes i NAV og få en godkjenning. Det må nedsettes en arbeidsgruppe som planlegger videre arbeid, og med oppstart i august. Brukerne som jobber med kurset må bli avlønnet. Det er viktig at tiltaket settes ut i livet raskt, at en forsøker og høster erfaringer og justerer kursen underveis.

### **5.5 Oppfølging av dagsseminaret**

Forslagene fra dagsseminaret ble behandlet på forsommeren i arbeidsgruppen bestående av de to KVP-veilederne og en av deltakerne. De sorterte forslagene etter hva som kunne gjøres på kort sikt, lengre sikt, hva de selv kunne iverksette og hva som måtte sendes lengre opp i systemet for å vedtas. Her følger en kort presentasjon av hva som er gjennomført av oppfølging et drøyt halvår etter dagsseminaret.

#### **Gjeld**

KVP-veilederne har jobbet med å kunne tilby et økonomikurs som AMO-kurs for KVP-deltakerne. Dette kurstilbudet kommer kanskje i gang våren 2011. Ønsket om fredningstid er det ikke mulig for NAV-lokalt å gjøre noe med. I samarbeid med den enkelte deltaker blir det sendt ut brev til kreditorene med forespørsel om å fryse gjelda i ett år, men det er opp til kreditorene å avgjøre om de vil gå med på det. Arbeidet med å få oversikt over inntekter og utgifter, sette opp budsjett osv. for den enkelte, settes ut til eksterne tiltaksarrangører i saker

der det synes formålstjenlig. I ettertid har de innskjerpet overfor tiltaksarrangørene at de skal arbeide mer aktivt med å løse deltakernes gjeldsproblemer.

### **Helse**

Veilederne får jevnlig veiledning av en ruskonsulent ansatt i NAV – fylke. Ruskonsulenten har bred erfaring både med rus og psykiatri, og veilederne opplever veiledningen som svært nyttig. Dette har bidratt til at de arbeider mer systematisk med deltakernes ulike helse- og rusproblemer, og at dette er temaer som det snakkes om i veiledningssamtalene.

### **Tettere oppfølging**

Veilederne følger tettere opp på eksterne praksisplasser. KVP-veilederne er tilgjengelige på Stasjonen. De spiser lunsj med brukerne. De deltakerne som ikke er tilknyttet Stasjonen kan også komme dit for samtaler. Hvis det går en måned uten at veilederne klarer å nå deltager eller hører fra dem, sendes varsel om stopp i stønaden. Veilederne er tilgjengelig på telefon nesten hele tiden.

### **Samarbeid med næringslivet**

Samarbeid med næringslivet skal være satsningsområde for KVP i 2011. I forlengelsen av forslaget fra seminaret, har KVP-veilederne planlagt et prosjekt der det skal arbeides med å skaffe og følge opp eksterne praksisplasser. Prosjektet er tilført 600 000 fra NAV- fylke.. Tiltak som fører deltakerne raskt inn i arbeidslivet mens de er i kvalifiseringsprogrammet, for eksempel praksisplass, vurderes som mer effektive enn en gradvis tilnærming til arbeidslivet (Schafft og Spjelkavik 2011). En av evalueringene av NAV-reformen har vist at mange av de ansatte i KVP har for liten kompetanse når det gjelder kontakt med næringslivet (Reichborn-Kjennerud 2009). Satsningen på et bedre samarbeid med næringslivet i Horten kommune synes å være i tråd med nasjonale føringer.

### **Kartlegging arbeidsevnevurdering**

Personlig kompetanseskjemaet fra KREM er ikke i systematisk bruk, men elementene blir brukt i samtalene. Det brukes mer tid på kartlegging av ressurser enn tidligere.

### **Sosial trening og bruk av Stasjonen**

Det er ikke gjort noe spesielt knyttet til sosial trening. Forslagene til bruk av Stasjonen er avhengig av kontakt med frivillige organisasjoner. Veilederne jobber med dette fremover. Det er opprettet kontakt med RiO (Rusmisbrukernes interesseorganisasjon) i Østfold, og det skal

avholdes et informasjonsmøte i løpet av februar 2011. Det er kjøpt inn treningsutstyr til gymsalen som deltakerne bruker på dagtid.

### **Kompetansetilgang og informasjon til nye KVP-deltakere**

Disse forslagene er ikke blitt fulgt opp.

### **Varigheten av den enkeltes KVP**

Dette tok veilederne opp på møter med fylkesleddet i NAV og med Fylkesmannen. De fikk beskjed om at dette ikke kan gjøres noe med uten en lovendring.

### **Obligatorisk introduksjonskurs i KVP**

Veilederne har formidlet ønsket om et obligatorisk introduksjonskurs i KVP til ledelsen ved NAV - Horten. Et slikt kurs avhenger av økonomi, og en avgjørelse på et høyere nivå.

Veilederne har ikke prioritert å utvikle og tilby et slikt kurs. Det er ikke så mange som kommer inn i KVP om gangen, og de som kommer er ofte allerede i tiltak. KVP i Horten har benyttet seg av inspirasjons- og motivasjonskurs fra KREM og tilbud fra andre arrangører, og veilederne er fornøyde med disse. Veilederne vurderer løpende kurs de mener er hensiktsmessige for KVP-deltakerne.

Prosessen som startet med dagsseminaret i april 2010 har medført endringer i KVP Horten. Mange av forslagene som kom frem, er tatt videre og det er forsøkt i møtekommet en del av forslagene. Andre forslag er ikke gjennomført, men må følges opp andre steder, for eksempel i brukerrådet for NAV.

## **5.6 Videreføring av metodikken**

På bakgrunn av de positive erfaringene med samarbeidet med de KVP-deltakerne som hadde deltatt på Endringsmetodekurs, ønsket veilederne å fortsette samarbeidet med deltakerne i KVP gjennom dialog. Nye KVP-deltakere ble invitert til å delta i et gruppeintervju om videreutvikling av KVP. På møtet deltok også erfarne KVP-deltakere.

Veilederne sendte brev og ringte de potensielle gruppeintervjudeltakerne, og seks av åtte kom på møtet. Veilederne hadde forberedt to spørsmål med underspørsmål. Veilederne følte at gruppesamtalen fløt litt ut, og at det ble annerledes enn de hadde forestilt seg. Likevel syntes de at de fikk mye ut av det. Særlig var deltakerne opptatt av at det var viktig med vektlegging av kontakt med det ordinære arbeidslivet istedenfor å jobbe med kurs og ”liksom”-arbeidsliv. NAV- Horten fikk tilbud om å søke midler fra Arbeids- og velferdsdirektoratet, og valgte på



bakgrunn av brukernes tilbakemeldinger å søke om midler til et prosjekt med fokus på kontakt med næringslivet med formål å skaffe praksisplasser. Veilederne mente dette var en direkte konsekvens av synspunktene til KVP-deltakerne i prosjektet, men det var også et poeng som kom frem i gruppeintervjuet med de andre KVP-deltakerne.

I etterkant av gruppeintervjuet har veilederne tenkt at 6 personer var mange nok, og at det var fint at det var med noen KVP-deltakere som var vant til å samarbeide med dem som veiledere. De opplevde at de som var med på intervjuet hadde mer behov for å fortelle om sin situasjon enn å komme med forslag til forbedring av KVP. Kanskje i så stor grad at intervjuet ikke fikk satt i gang refleksjon på hva som kunne gjøres bedre i KVP. Veilederne har tenkt at det derfor kunne vært fint å følge opp med et mer fremtidsrettet intervju. Det har de ikke gjennomført ennå.

## **5.7 Avslutning**

I dette kapitlet har vi presentert hvordan vi i prosjektet har samarbeidet med deltakerne og veilederne i NAV om utvikling av bedre tjenester. Til grunn for dette arbeidet har vært deltakernes erfaringer med oppfølgingen i KVP. Ved å formidle disse erfaringene til de ansatte, har tjenesten fått innblikk i forhold som kan bidra til organisasjonslæring. Det som skiller utviklingsarbeidet i NAV-Horten fra mange andre evalueringer, er at deltakerne og de ansatte i NAV i fellesskap og ved hjelp av et arbeidsseminar og arbeidsgrupper har drøftet implikasjonen av brukerundersøkelsen. Erfaringene har vist vei for nye samarbeidsformer og møtearenaer for deltakere og veiledere i KVP, og som på mange måter kjennetegnes av partnerskap. Erfaringene fra dette utviklingsprosjektet har også vist at det ikke er tilstrekkelig å innhente brukernes erfaringer og synspunkter, men at en må også sørge for at det gis informasjon som viser hvordan ny kunnskap blir brukt i videreutviklingen av organisasjonen. Undersøkelsen viser at brukerne har mange gode forslag til forbedringer av KVP, og eksemplene tyder på at brukerne ikke er urealistiske i sine ønsker, men at de kommer med kreative og rimelige forslag.



## **KAPITTEL 6. FORUTSETNINGER OG OVERFØRINGSVERDI**

### **6.1 Innledning**

I dette avsluttende kapitlet skal vi drøfte noen av de forutsetningene som har ligget til grunn for utviklingsarbeidet i kvalifiseringsprogrammet i Horten og som vi tror vil være av interesse for andre NAV-kontor. Vi har også forsøkt å sammenfatte samarbeidet mellom deltakerne og veilederne i en modell som kan benyttes ved vektlegging av en dialogbasert evaluering av tjenestene.

### **6.2 Forutsetninger for utvikling av kvalifiseringsprogrammet**

I dette avsnittet beskriver noen av de faktorene som har vært viktige forutsetninger for utviklingen av kvalifiseringsprogrammet i NAV-Horten.

#### **Kurs i Endringsmetode ga en god basis for medvirkning**

Deltakerne i dette prosjektet har en felles erfaring i at de deltok på kurs i endringsmetode for drøyt to år siden. Helt siden avsluttet kurs og frem til i dag, har både de selv og veilederne beskrevet positive konsekvenser av kursdeltakelsen. Kurset har gitt deltakerne en opplevelse av egenverdi som gir dem trygghet og mot til å dele erfaringer. De har begynt å se seg selv og ansatte i NAV litt utenfra, og forstår ulikhet i roller og situasjon i den relasjonen de inngår i sammen. Dette er et godt grunnlag for å samarbeide med NAV både om egen sak og om utvikling av tiltak på mer kollektivt nivå. Kurset i Endringsmetode bidro til at deltakernes forandring kom innenfra, og ikke utenfra, og hvor de fikk tilgang til nye og personlige opplevelser, mening og ord.

#### **Tett samarbeid mellom deltakerne og veilederne i KVP**

Muligheten for å utvikle bedre og mer treffsikre kvalifiseringsprogram har vært avhengig av et nært og tett samarbeid mellom deltakerne og veilederne i NAV. Samarbeidet har vært opplevd som nyttig for begge parter. Deltakerne har trengt ressursene som NAV har kunnet tilby, og fagfolkene har trengt kunnskap om deltakernes erfaringer i arbeidet med å utvikle individuelle tiltak og for å forbedre det generelle tjenestetilbudet. Det har vært erkjennelsen om at partene er gjensidig avhengig av hverandre som i stor grad har vært utslagsgivende for utviklingen av en god samarbeidsrelasjon og partnerskap.

### **Kollektive arbeidsformer og alternative møtearenaer**

I prosjektet har kollektive arbeidsformer vært vektlagt. Deltakerne og veilederne har samarbeidet mye i grupper, og de har møttes på andre arenaer enn på NAV-kontoret. På denne måten har deltakerne blitt kjent med hverandre som personer. Denne arbeidsformen har redusert barrierene mellom dem og bidratt til utvikling av gjensidig tillit. Deltakerne og veilederne har således utviklet gode relasjoner som igjen har gitt et godt grunnlag for utprøving av individuelt tilpassede tiltak i KVP.

### **Krav om gjensidig deltakelse**

I samarbeidet har det vært forventet at både deltakere og veilederne skulle delta aktivt. Begge parter har sett det som inspirerende å bli satt krav til og bli regnet med. Veilederne opplevde at samarbeidet med deltakerne ga dem glede og inspirasjon i jobben. Deltakerne ble oppfattet som en kreativ ressurs av veilederne, og som bøtet på deres egne begrensninger i arbeidet med å videreutvikle kvalifiseringsprogrammet. Deltakerne på sin side, satt også pris på å bli hørt og at deres erfaringer ble gjort relevante for utvikling av NAV.

### **Betydningen av løpende informasjon**

Erfaringene med prosjektet viser at det er viktig å holde alle parter løpende informert når man setter i gang med et utviklingsarbeid. Alle investerer i arbeidet og trenger tilbakemelding om hvordan det går med det de har lagt energi og bidrag inn i, for eksempel hvordan NAV benytter seg av innhenting av brukererfaringer.

### **Ekstern evaluering**

Utviklingsarbeidet foregikk i regi av et forskningsprosjekt. Både deltakere og veiledere mente at dette har hatt stor betydning for prosjektet. Det gav dem opplevelsen av å være med på noe sammen, og at de hadde betydningsfulle erfaringer som kan komme andre til nytte. Den eksterne oppfølgingen ble opplevd som forpliktende og har således påvirket innsatsviljen til de ulike aktørene i prosjektet. Oppmerksomhet fra eksterne forskere bidrar også til at en yter noe ekstra for å lykkes. Dette er noe en kjenner igjen fra organisasjonsteorien. Dette er viktig fordi i en travel hverdag ved et NAV-kontor kan det være vanskelig å holde oppmerksomheten rettet mot utviklingsarbeid som må konkurrere med dagligdagse løpende oppgaver. Følgforskningen har bidratt til å holde oppe progresjonen i utviklingsarbeidet.

Det har også vært viktig at de ansatte i KVP har hatt en aktiv rolle i utviklingsarbeidet. Dette har skapt motivasjon og glede over å gjøre noe nytt og annerledes i en ellers hektisk hverdag.

Veilederne har satt pris på at forskningen har vært rettet mot praksis, og at den har bidratt med utvikling og utprøving av modeller som har gitt dem verktøy som de kan anvende i evaluering og utvikling av KVP.

### **6.3 Modell for dialogbasert evaluering av NAV-tjenester**

I prosjektet har vi anvendt en modell for dialogbasert evaluering av kvalifiseringsprogrammet. Denne modellen har vært utviklet og utprøvd i evalueringen av barneverntjenester (Seim og Slettebø 2007). Dette er en kanal for kollektiv brukermedvirkning som gir muligheter for kunnskapsutvikling i direkte dialog mellom brukere og ansatte. Modellen bygger på prinsippet om at brukerevalueringer må ta utgangspunkt i at brukerne selv skal bestemme hvilke dimensjoner som er viktige i vurdering av tjenestene, samt at brukerne får mulighet for å utvikle kunnskap i fellesskap med andre i samme situasjon. Modellen består av fire faser:

Fase 1: Gruppesamtale med brukere og ansatte. I denne fasen legges det vekt på å få frem brukernes erfaringer og å diskutere deres eventuelle forslag til endringer. For å ivareta prinsippet om at brukerne selv skal avgjøre hvilke dimensjoner som er viktige i vurderingen av arbeidet, stilles det helt åpne spørsmål: Hva er bra? Hva er dårlig? Hva bør endres på? Det skrives referat fra gruppeintervjuet.

Fase 2: Gruppesamtale med de ansatte. Her legges referatet fra gruppeintervjuet frem for resten av staben, hvordan brukerne erfarer tjenesten og hvilke forslag de har til endringer. Kan brukernes forslag til endringer gjennomføres? Har de ansatte forslag til å møte kritiske punkter fra brukerne? På bakgrunn av diskusjonen lages det en oversikt over hva de ansatte mente om brukernes synspunkter, og hva de ansatte mener kan gjøres for å forbedre praksis.

Fase 3: Dialogmøte med brukere og ansatte. På dette møtet legges det opp til en diskusjon om de temaene som er tatt opp av brukerne, og hvor det er viktig å få frem både ros og kritikk. Hovedvekten legges på å diskutere forslag til endringer av praksis og å drøfte forslag til videre oppfølging. Denne fasen kan godt romme flere møter med diskusjon.

Fase 4: Denne fasen omfatter forskjellige former for dialog og samarbeid dersom brukerne ønsker det. Det kan være å etablere nye former for samarbeid, for eksempel ved å etablere nye arbeidsgrupper med brukere og ansatte for å samarbeide om bestemte tiltak.

I prosjektet har vi vært inspirert av ovennevnte modell for dialogbasert evaluering, men det er også gjort noen selvstendige valg sammenlignet med den opprinnelige modellen. I stedet for

en gruppesamtale (fase 1) ble det først gjennomført individuelle intervjuer med deltakerne og med ansatte i NAV, men funnene fra disse intervjuene ble presentert i et dialogmøte med brukere og ansatte ved hjelp og bruk av reflekterende team som modell for presentasjon og drøfting. Dialogmøtet resulterte i mange konkrete forslag hvorav mange er blitt realisert.

I forlengelsen av arbeidet har de ansatte i NAV gjennomført et gruppeintervju med andre deltakere i KVP. Planlegging og gjennomføring av gruppeintervjuet ble gjort i samarbeid med deltakere, og det er et eksempel på fase 4 i modellen og hvor det utvikles nye samarbeidsformer mellom brukere og ansatte.

## 7. ETTERORD

Dette har vært et nytt og annerledes prosjekt for de fleste av oss. Kjernen i prosjektet har vært at vi har utviklet og prøvd ut samarbeidsformer hvor målet har vært å få til et likeverdig samarbeid mellom brukere, praksisfeltet og forskere. Erfaringene har vist at det ikke alltid er lett å få dette til. Likeverdighet er vanskelig når utgangsposisjonene er forskjellige. Vi har likevel gjort oss noen erfaringer som har brakt oss videre i dette arbeidet. En av de viktigste erfaringene har vært utviklingen og utprøvingen av nye møteplasser, både for forskere og medforskere, for ansatte og brukere. Dette har bidratt til at vi alle har vært nødt til å gå inn i roller og situasjoner som på forhånd var ukjente for oss. Dette har skapt nye rom for dialog og samtale hvor vi har følt oss berørt og beveget. Således har den lille graden av usikkerhet bidratt til mer ydmykhet overfor hverandre, enten vi er deltakere, veiledere, medforskere eller forskere. Vi tror at disse erfaringene har en viktig overføringsverdi i den delen av hjelpeapparatet hvor målet er å skape forandring.

I prosjektet har vi fulgt en gruppe deltakere i to og et halvt år. Det har skjedd mye i deltakernes liv i denne perioden, og folks livssammenheng slutter ikke å utvikle seg selv om forskningsprosjekter avsluttes.





## LITTERATUR

- Adams, R. (1996): *Social Work and Empowerment*. London: Macmillan
- Andersen, T. (1994) *Reflekterende prosesser. Samtal och samtal om samtalen*. Stocholm, Mareld
- Andreassen, T. Alm (2004): *Brukermedvirkning, politikk og velferdsstat*. Dr.polit.- avhandling avgitt ved Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, Universitetet i Oslo. Arbeidsforskningsinstituttets skriftserie, nr. 13.
- Askheim, O. P. (2003): *Fra normalisering til empowerment. Ideologier og praksis i arbeid med funksjonshemmende*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Braye, S. og M. Preston-Shoot (1995): *Empowering Practice in Social Care*. Buckingham-Philadelphia: Open University Press.
- Beresford, P. (2007): The role of service user research in generating knowledge-based health and social care: from conflict to contribution. *Evidence & Policy*, vol. 3, no 3, 329-341.
- Boehm, A. og L. H. Staples (2004): Empowerment: The Point of View of Consumers, *Families in Society*. Vol. 85, nr.2, 270 - 280.
- Cobb, S. (1976). Social Support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314.
- Enes, A. W (red.) (2010) Økonomi og levekår for ulike lavinntekstsgrupper 2009. Rapporter 3/2010. Oslo-Kongssvinger: Statistisk sentralbyrå
- Fangen, K. (2010): *Deltagende observasjon*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Follesø, R. (2004): *Bruker eller brukt? Landsforeningen for barnevernsbarn: analyse av en interesseorganisasjon i møte med dagens barnevern*. Trondheim: Dr. polit. avhandling ved Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet.
- Fyrand, L. (2005): *Sosialt nettverk: Teori og praksis*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gruber, J. og E. J. Trickett (1987): Can we empower others? The paradox of empowerment in governing of an alternative public school. *American Journal of Community Psychology*. Vol. 15, 353 - 371.
- Gutiérrez, L. (1995): Understanding the empowerment process: Does consciousness make a difference? *Social Work Research*. Vol. 19, nr. 4, 229 - 237.
- Halvorsen, K. ( 2002): *Grunnbok i helse- og sosialpolitikk*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hammer, T. (2009) Unge sosialklienter fra ungdom til voksen alder. NOVA Rapport nr 11/09
- Heum, I. (2010). Brukerrettet arbeidsmetodikk i NAV. I T.Hernes, I. Heum og P. Haaversen (red) *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge*. Oslo: Gyldendal.
- Hjemdal, O.K., S. Nilsen og S. Seim (1998): *Selvhjelp: Kunsten å løfte seg etter håret*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Høgsbro, K. (1992): *Sociale problemer og selvorganiseret selvhjelp i Danmark*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Jacobsen, D.Y. (2000) Hovrdan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode. Kristiansand, Høgskoleforlaget
- Kvale, S. (1997): *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Langslet, G. Johnsrud (1999): *LØFT Løsningsfokusert tilnærming til organisasjonsutvikling, ledelsesutvikling og konfliktløsning*. Oslo: ad Notam Gyldendal

- Legard, S., A. Schafft og Ø. Spjelkavik (2009). *Evaluering av kvalifiseringsprogrammet*. Underveisrapport. Notat 7/2009. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Lupton, C. og P. Nixon (1999): *Empowering Practice. A Critical Appraisal of the Family Group Conference Approach*. Bristol: The Policy Press.
- Lødemel, I. og A. Johanessen (red.) (2005): *Tiltaksforsøket: mot en inkluderende arbeidslinje?* Sluttrapport fra evaluering av Forsøk med kommunal ansvar for aktive arbeidsretta tiltak for langtidsmottakere av sosialhjelp 2000 – 2004. Gruppe for inkluderende velferd (GIV). HIO-rapport 2005, nr. 1.
- Malmberg-Heimoen, I. (2008): Sosial tillit blant langtidsmottakere av sosialhjelp: betydningen av fattigdom og oppvekstvilkår I (Harsløf og Seim, red.): *Fattigdommens dynamikk. Perspektiver på marginalisering i det norske samfunnet*. Oslo: Universitetsforlaget
- Miley, K. og B. DuBois (1999): Empowering Processes for Social Work Practice I Shera, W. og L. M. Wells (red.) *Empowerment Practice in Social Work*. Developing Richer Conceptual Foundations. Toronto: Canadian Scholars' Press Inc.
- Naper, S. O. (2010). Kvalifiseringsprogrammets deltakere: Hvor lang er avstanden til arbeidsmarkedet? *Arbeid og velferd* Nr 3. Oslo: NAV.
- Pease, B. (2002): Rethinking Empowerment; A postmodern Reappraisal for Emancipatory Practice. *British Journal of Social Work*. Vol. 32, nr. 2, 135 - 147.
- Putnam, R.D, (2000): *Bowling alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Rappaport, J. (1987): Terms of Empowerment/Examples of Prevention: Towards a Theory for Community Psychology. *American Journal of Community Psychology*. Vol. 5, 121–148.
- Reichborn-Kjennerud, K. (2009). En ny mulighet – brukernes opplevelse av Kvalifiseringsprogrammet i NAV. Notat 11/2009. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Scaffit, A og Ø. Spjelkavik (2011). Kvalifiseringsprogrammet – sosialklientenes vei til arbeidslivet? I T. Alm Andreassen og K. Fosseth (red.) *Nav ved et veiskille*. Oslo: Gyldendal.
- Seim, S. (2006): *Egenorganisering blant fattige. En studie av initiativ, mobilisering og betydning av Fattighuset*. Avhandling til doktorgrad. Skriftserien 2006:3. Göteborg: Göteborgs Universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Skau, G. M. (2005). Gode fagfolk vokser – personlig kompetanse i arbeid med mennesker. Oslo: Cappelen.
- Slagsvold, M. og K. van der Wel (2006): Sosial kapital. I *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp*. K. van der Wel og M. Slagsvold. HIO-rapport 29. Oslo: Høgskolen i Oslo
- Solheim, L.J. (2009): Frå stønad til arbeid – med hjelp som monnar? *Tidsskrift for Velferdsforskning*, vol 12, no. 1, 3-15.
- Solomon, B. (1976): *Black Empowerment: Social work in oppressed Communities*. New York: Columbia University Press.
- Slettebø, T., E. Brodtkorb, V. Dietrichson og K. Lyhne (2009) *KREMs kurs i endringsmetode. Beskrivelse og evaluering av nye metoder for avklaring om deltakelse i kvalifiseringsprogrammet*. Oslo, Diakonhjemmet Høgskole Rapport 2009/6.

- Staples, L. H (1990): Powerful Ideas About Empowerment. *Administration in Social Work*. Vol. 14, nr. 2, 29 - 42.
- Starrin, B. (2007) 'Empowerment som livsinnstilling- kan vi lære noe av Pippi Langstrømpe? I Aksheim og Starrin (red.) *Empowerment I teori og praksis*. Oslo, Gyldendal akademisk.
- Thyness, P. A. (1999): SOSIALT ARBEID Lokal organisering OG SELVHJELP – En innføring for helse- og sosialarbeidere. Oslo: Tano Aschehoug.
- Underlid, K. (2006): *Fattigdommens psykologi Opplevning av fattigdom i det moderne Noreg*. Oslo: Det Norske Samlaget

Offentlig kilder:

Statistisk sentralbyrå (2010). <http://www.ssb.no/vis/samfunnsspeilet/utg/201005/07/art-2010-12-06-01.html>

NAV (2010).

<http://kommune.NAV.no/Sentralt/Sosiale+tjenester/Kvalifiseringsprogrammet/Om+Kvalifiseringsprogrammet/227245.cms>. Lest 11.12.2010

NAV: Faktaark for kommuneledere.

<http://kommune.NAV.no/Sentralt/Sosiale+tjenester/Kvalifiseringsprogrammet/Verkt%C3%B8y/242626.cms> Lest 11.12.2010



## **VEDLEGG: Spørreguide for intervju med deltakere i KOMA-prosjektet høsten 2010**

### **1. Introduksjon: Informasjon om undersøkelsen.**

Deltakerne får skriftlig informasjon og et eksemplar av rapporten fra forprosjektet. Minne om samtykke og anledning til å trekke seg fra undersøkelsen når som helst.

### **2. Spørsmål om deltakerens syn på livet i dag/ livskvalitetsspørsmål**

Hvordan har du det for tiden?

Er det noe nytt? Trekke linjer til momentene fra forrige prosjekt, Interesser, hobbyer, utdanning, arbeidserfaring, sysselsetting/aktiviteter, helsesituasjon, boligsituasjonen, økonomi, sosial kontakt med venner og familie og annet sosialt nettverk. Spør konkret om hvilke ytelser de nå mottar og hvor lenge har de gjort det. Hvordan oppleves det?

Hvis noe bra; ”Hvordan klarte du det?”

Hvordan vil du beskrive din totale livssituasjon?

Opplever du at du står nærmere arbeidslivet i dag enn det du gjorde før du dro til Tyrkia?

### **3. Spørsmål om kontakt med offentlige instanser**

Hvilke offentlige instanser har du kontakt med for tiden? Hvordan vil du beskrive kontakten med dem?

Kan du beskrive innholdet i ditt kvalifiseringsprogram, eventuelt i ”andre programmer”? (ikke aktuelt for N og N).

Hvordan er samarbeidet med veilederen din? Får du kontakt med henne/han når du trenger det? Avtaler? Telefon? Hvor ofte har du kontakt med henne og på hvilke måte treffes dere (kontoret, annet sted eller telefonisk)

Hvordan vil du beskrive oppfølgingen du får? Hvordan kunne den bli bedre (kan alltid bli bedre)?

Opplever du at du har reell innflytelse i din egen sak?

Hvordan medvirker du i egen sak? Hva er din rolle og ditt ansvar i oppfølgingen? Hva skal til for å få økt medvirkning i egen sak? Be om eksempler!

### **4. Evaluering av dialog/formidlingsseminaret på Brannstasjonen**

Deltok du på formidlingsseminaret på Brannstasjonen i våres?

Hvordan opplevde du dette seminaret: Hva var bra og hva kunne ha vært gjort annerledes?

Hvilken betydning tror du at et slikt dialogmøte mellom brukere, ansatte og forskere kan ha for utviklingen av tjenester i NAV?

### **5. Spørsmål om kontakt med KREM**

Hvordan vil du beskrive kontakten med KREM nå? Konkretiser! Utdyp!

### **6. Spørsmål om endringsmetodekurset i Tyrkia**

Opplever du at du har noe utbytte av endringsmetodekurset i Tyrkia i dag? I så fall, hvilke deler av kurset opplever du at du har utbytte av? Hvis det ikke kommer noe med en gang kan man jo nevne: kommunikasjonstrening, Speakers Corner, Narrativer/eventyrskrivning, jobbing med visjoner.... Det sosiale? Annet?

Beskriv hvordan kontakten din er med de andre tyrkiadeltakere i dag.

Vil du anbefale andre å delta på et endringsmetodekurs? Begrunn hvorfor

### **7. Spørsmål om fremtiden**

Hvilke tanker har du om tiden fremover? Mål? Visjoner? Drømmer?

Hva skal til for å nå dit? Hva skal du bidra med og hva trenger du at andre bidrar med?

Hva skal til for å komme over i jobb, tror du?

Hva tror du hovedinntekten din vil være om ett år?





DIAKONHJEMMET HØGSKOLE

Etableringen av kvalifiseringsprogrammet i NAV (KVP) representerer et nytt tilbud til personer som i lang tid har stått utenfor arbeidslivet. NAV Horten har gått nye veier for å avklare hva innholdet i KVP kan være. Rapporten er en evaluering et avklaringskurs for deltakelse i KVP, men også en studie av den påfølgende oppfølgingen og resultater av innsatsen. Evalueringen viser hvordan utradisjonelle former for bistand kan bidra til å hjelpe folk ut i arbeid og aktivitet.

Prosjektet har vært utført av Tor Slettebø, Elisabeth Brodtkorb, Vanja Dietrichson og Torvald Øien.

Evalueringen har vært gjennomført i samarbeid mellom forskere og medforskere med brukererfaring i og utenfor KREM, samt ansatte i NAV Horten.



Diakonhjemmet Høgskole har røtter tilbake til 1890, og er en virksomhet under stiftelsen Det Norske Diakonhjem. Høgskolen har 2200 studenter og 160 ansatte, fordelt på studiestedene Oslo og Rogaland.

Diakonhjemmet Høgskole skal utruste til tjeneste i samfunn og kirke, nasjonalt og internasjonalt gjennom utdanning og forskning. Høgskolens faglige fokus er diakoni, helse- og sosialfag.

Formidlingen er en viktig del av samfunnsoppdraget til Diakonhjemmet Høgskole. Denne rapportserien skal bidra til dette ved å skape dialog med praksisfelt og samfunn. I tillegg skal formidlingen bidra til at FoU-resultater blir omsatt i praksis.